

Milja Ruippo

**OSAAMISTARPEET ASIAKIRJA-  
HALLINNON TYÖTEHTÄVISSÄ**  
Kyselytutkimus asiakirjahallinnan ammattilaisille

Informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunta  
Tampereen yliopisto  
Pro gradu -tutkielma  
Huhtikuu 2019

# TIIVISTELMÄ

Milja Ruippo: Osaamistarpeet asiakirjahallinnon työtehtävissä. Kyselytutkimus asiakirjahallinnan ammattilaisille.

Pro gradu -tutkielma

Tampereen yliopisto. Informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunta

Informaatiotutkimuksen ja interaktiivisen median tutkinto-ohjelma

Huhtikuu 2019

---

Pro gradu -tutkielman tarkoituksena on selvittää asiakirjahallinnon ammattilaisten osaamistarpeita. Tutkielmassa selvitetään millaista osaamista asiakirjahallinta-alan ammattilaiset kokevat tarvitsevänsä asiakirjahallinnon työtehtävissä ja millaisen osaamisensa he kokevat puutteelliseksi. Tutkielmassa selvitetään myös osaamisen tarpeiden kokemusten eroavaisuuksia eri asiakirjahallinnon työtehtäviä tekevien välillä.

Tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksena. Tutkimusaineisto kerättiin tätä tutkielmaa varten laaditulla kyselylomakkeella, joka välitettiin vastattavaksi asiakirjahallinta-alan ammattiyhdistysten ja Facebook-ryhmän kautta. Kyselylomakkeessa tiedusteltiin vastaajien kokemusta osaamistarpeista seitsemässä osaamiskategoriassa. Osaamiskategorioita olivat asiakirjahallinnon teoreettinen osaaminen, asiakirjahallinnon lainsäädäntö, tietotekniset taidot, tiedonhakutaidot, organisaation tuntemus, viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen ja erikoisosaaminen.

Tutkimuksessa selvisi, että kaikki osaamiskategoriat koettiin asiakirjahallinnon työtehtävissä tärkeiksi ja pääasiassa tulokset tukivat aikaisempia aiheesta tehtyjä tutkimuksia. Puutteelliseksi osaaminen koettiin erityisesti tietoteknisten taitojen ja lainsäädännön tuntemuksen suhteen. Lainsäädännön tuntemuksessa ongelmia oli aiheuttanut erityisesti lain tulkinta ja EU:n tietosuoja-asetuksen voimaantulo. Tietoteknisten taitojen suhteen ongelmaksi koettiin taas puutteellinen yleistietämys esimerkiksi tietojärjestelmien suunnittelemisesta ja kommunikaatio-ongelmat järjestelmätoimittajien kanssa.

Tutkimuksessa pystyttiin myös nostamaan esiin kaksi työtehtäviltään eroavaa ammattiryhmää: asiakirjahallinnon sihteerit ja asiakirjahallinnon suunnittelijat ja asiantuntijat. Näiden ammattiryhmien välillä oli joitakin eroja osaamisen tarpeiden kokemuksissa. Asiakirjahallinnon asiantuntija- ja suunnittelutehtäviä tekevät kokivat tarvitsevänsä työssään sihteerin tehtäviä tekeviä enemmän esimerkiksi organisaation tuntemusta ja viestintä- ja vuorovaikutustaitoja. Kuitenkin monet osaamisalueet, kuten esimerkiksi asiakirjahallintaan liittyvän lainsäädännön tuntemus ja asiakirjahallinnon teoreettinen osaaminen koettiin tärkeäksi työtehtävistä riippumatta.

Avainsanat: asiakirjahallinta, asiakirjahallinto, ammattilainen, osaaminen, osaamistarpeet, kyselytutkimus

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck –ohjelmalla.

# Sisällysluettelo

1	JOHDANTO .....	1
2	TEOREETTINEN VIIITEKEHYS.....	2
2.1	Keskeiset käsitteet .....	2
2.2	Asiakirjahallinnan osaaminen.....	5
2.2.1	Asiakirjahallinnan osaamisen historiaa .....	5
2.2.2	Asiakirjahallinnon osaamistarpeet.....	7
3	KIRJALLISUUSKATSAUS .....	10
3.1	Informaatioammattilaisten osaamistarpeet .....	10
3.2	Osaamistarpeet asiakirjahallinnossa .....	13
3.2.1	Osaaminen koulutuksen näkökulmasta .....	14
3.2.2	Osaamisen haasteet sähköisessä toimintaympäristössä .....	15
3.2.3	Perinteisen osaamisen tärkeys digiaikana.....	17
3.3	Osaaminen tietopalvelutehtävissä.....	18
4	TUTKIMUSASETELMA .....	21
4.1	Tutkimuskysymykset ja tutkimusmenetelmä .....	21
4.2	Tutkimuksen toteutus .....	22
5	TUTKIMUSTULOKSET .....	25
5.1	Vastaajien taustatiedot.....	25
5.2	Työtehtävät .....	25
5.3	Asiakirjahallinnan teoreettinen osaaminen.....	27
5.4	Asiakirjahallintaan liittyvä lainsäädäntö .....	30
5.5	Tietotekniset taidot .....	32
5.6	Tiedonhakutaidot .....	35
5.7	Organisaation tuntemus .....	36
5.8	Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen .....	39
5.8.1	Suulliset ja kirjalliset viestintätaidot.....	39
5.8.2	Kielitaito .....	41
5.9	Erikoisosaaminen .....	42
6	YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....	44
6.1	Tutkimustulokset .....	44
6.2	Tutkimuksen haasteet ja jatkotutkimusmahdollisuudet.....	49

LÄHTEET

LIITTEET



# 1 JOHDANTO

Asiakirjahallinto on yksi organisaation keskeisimmistä tukitoiminnoista. Organisaation sujuva ja tehokas toiminta edellyttää todistusvoimaista ja käytettävää asiakirjatietoa ja näin ollen toimivaa asiakirjahallintoa. Toimiva asiakirjahallinto taas edellyttää osaavia asiakirjahallinta-alan ammattilaisia.

Tutkielman tavoitteena on selvittää asiakirjahallinnon ammatissa tarvittavaa osaamista. Tarkoituksena on myös herättää keskustelua osaamisen ja työtehtävien vaatimusten kohtaamisesta. Tutkielmassa selvitetään, onko asiakirjahallinnan ammattilaisten osaaminen riittävää asiakirjahallinnon työtehtävistä suoriutumiseen.

Asiakirjahallinnon työhön ei ole laissa säädeltyjä pätevyysvaatimuksia, mutta usein asiakirjahallinta-alan työntekijältä toivotaan paitsi asiakirjahallinnan teorian tuntemusta, mutta osaamista myös useilta eri osa-alueilta, kuten esimerkiksi lainsäädännöstä ja tietotekniikasta. Vaatimukset ja toiveet osaamisesta usein myös eroavat toisistaan. Omat haasteensa alan osaamistarpeille on tuonut asiakirjahallinnan siirtyminen sähköiseen toimintaympäristöön. Asiakirjoja tuotetaan, käytetään ja tallennetaan aikaisempaa enemmän sähköisesti, joka on luonut tarpeen aikaisempaa laajemmille tietoteknisille taidoille ja syvemmälle tietämykselle järjestelmien toiminnasta ja jopa niiden suunnittelusta ja luomisesta. Kuitenkin samalla asiakirjahallinnan sähköistymisessä eletään niin sanottua hybridivaihetta, joten tarve esimerkiksi paperiarkistojen käsittelyyn liittyville taidoille on edelleen olemassa.

Asiakirjahallinnon osaamistarpeita on tutkittu melko vähän, ja olemassa oleva tutkimuskirjallisuus on pitkälti keskittynyt ennustamaan toimintaympäristöjen sähköistymisestä johtuvaa osaamistarpeiden muuttumista. Suomessa tämän tutkielman kaltaista tutkimusta aiheesta ei ole aiemmin tehty.

Tutkielma koostuu kuudesta luvusta. Toisessa luvussa aihetta taustoitetaan määrittelemällä tutkielman kannalta keskeiset käsitteet ja tutustumalla asiakirjahallinnon osaamistarpeiden määrittelyyn. Kolmannessa luvussa käsitellään aiheesta aikaisemmin tehtyä tutkimusta ja neljännessä luvussa esitetään tutkimuksen tutkimusasetelma. Viidennessä luvussa käsitellään tutkimustulokset ja viimeisessä luvussa tulosten perusteella tehdään johtopäätökset ja pohditaan mahdollisia jatkotutkimusmahdollisuuksia.

## 2 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

Tässä luvussa pohjustetaan tutkielmaa määrittelemällä tutkimuksen kannalta keskeiset käsitteet. Toisessa alaluvussa esitellään esimerkkejä asiakirjahallinnon ammattien esitetyistä osaamistarpeista.

### 2.1 Keskeiset käsitteet

Tässä luvussa määritellään tutkielman kannalta keskeiset käsitteet.

*Asiakirjahallinto* määritellään ISO-15489-1 –standardissa hallinnon osa-alueeksi, jonka tehtäviä ovat asiakirjojen laatimisen, vastaanottamisen, säilyttämisen ja käytön järjestelmällinen ohjaus ja valvonta. Asiakirjahallintoon sisältyvät myös prosessit, joilla otetaan talteen ja säilytetään asiakirjallinen todistusaineisto organisaation toimintaan liittyvistä tapahtumista ja toimenpiteistä. (SFS-ISO 15489-1 2007, 9.) Asiakirjahallinto on siis organisaation tiedon- ja asiakirjahallintaa ohjaava ja valvova toimija. Asiakirjahallinto on organisaatioissa usein osa yleishallintoa.

Asiakirjahallinnon käsite on peräisin Yhdysvalloista, jossa asiakirjatietojen jako on tehty niiden iän perusteella ajankohtaisiin asiakirjoihin (records) ja historiallisiin asiakirjoihin (archives). Arkistonhoitajan tehtäviin kuuluu historiallisista asiakirjoista huolehtiminen, kun taas ajankohtaiset asiakirjat kuuluvat asiakirjahallinnolle. (Lybeck 2006, 19.) Toisin sanoen arkistonhoitajat ja asiakirjahallinnon ammattilaiset käsittelevät asiakirjoja niiden elinkaaren eri vaiheissa (Bailey 2007, 120–121).

Suomessa asiakirjahallintoa ja arkistotoimea ei ole yhdysvaltalaisen käsityksen mukaisella tavalla eroteltu toisistaan, vaan niitä pidetään läheisesti toisiinsa liittyvinä ja jopa osittain saman sisältöisinä toimintoina. Asiakirjahallinnolla ja arkistotoimella on paljon yhteisiä toimintoja, ja toimenkuvien välillä erot voivat hävitä kokonaan. Yhteisiä tehtäviä asiakirjahallinnolle ja arkistotoimelle ovat esimerkiksi rekisteröinti, arvonmääritys, arkistointi, määrääjän säilytettyjen asiakirjojen hävittäminen sekä arkistointikelpoisuuskysymykset. Myös tietojärjestelmätyössä tarvitaan kummankin osa-alueen panosta. (Lybeck 2006, 19-20.) Asiakirjahallinto olisikin hyvä siis ymmärtää organisaation laajuisena kokonaisuutena, joka kattaa toiminnassa syntyvän ja tarvittavan asiakirjatiedon koko elinkaaren hallinnan, mukaan lukien myös arkistotoimen (Valtonen ym. 2009, 12).

Asiakirjatieto on organisaation perusvoimavara ja asiakirjahallinto on sidoksissa organisaation jokapäiväisiin perustehtäviin. Asiakirjahallinnon merkitys ja hyöty organisaatiolle on kiistatonta. Luotettavat ja todistusvoimaiset asiakirjat muun muassa edistävät eri osapuolien oikeusturvaa ja suojelevat organisaation etuja. Toimiva asiakirjahallinto voi myös vähentää organisaation kustannuksia, edistää tehokkuutta, taata organisaation toiminnan jatkumisen esimerkiksi katastrofin tai kriisin jälkeen, säilyttää organisaatiomuita ja parantaa organisaation imagoa. (Valtonen ym. 2009, 10, 12–14.)

*Asiakirjahallinnalla* tarkoitetaan kaikkia asiakirjatiedon käsittelyyn liittyviä toimintoja asiakirjan kaikissa elinkaaren vaiheissa. Asiakirjahallinnan prosesseja ovat muun muassa, asiakirjojen määrittäminen, talteenottaminen, rekisteröinti asianhallintajärjestelmään, säilytysaikojen määrittely, säilyttäminen ja käyttäminen. Myös asiakirjan hävittäminen on yksi asiakirjahallinnan prosessi. (Henttonen 2015, 13; Valtonen ym. 2009, 15.)

Vastuu asiakirjojen hallinnan ohjauksesta ja valvonnasta kuuluu asiakirjahallinnolle, mutta se ei siis yksinään vastaa asiakirjahallinnasta. Asiakirjahallinta koskee kaikkia organisaation asiakirjoja laativia, käsitteleviä tai käyttäviä toimijoita (Valtonen ym. 2009, 12).

*Asiakirjahallinnan ammattilaisella* tarkoitetaan tässä tutkielmassa sellaisia organisaation työntekijöitä, jotka tekevät pääasiallisena työnään asiakirjahallintaan liittyviä työtehtäviä ja henkilöitä, jotka työskentelevät asiakirjahallinnossa. Tällaiset henkilöt voivat työskennellä esimerkiksi nimikkeellä tietopalvelusihteeri, asianhallinnan suunnittelija tai arkistinhoitaja. Tutkielmassa keskitytään selvittämään nimenomaan tällaisten henkilöiden kokeneita työtehtävissä tarvittavasta osaamisesta.

*Osaaminen* käsitteenä on laaja ja se voi tilanteesta riippuen saada eri merkityksiä. Käsitteen lähikäsitteitä ovat esimerkiksi ammattitaito ja asiantuntijuus.

Osaamisen käsitettä on tarkasteltu tutkimuskirjallisuudessa usein organisaation tasolla. Tällöin puhutaan ydinosamisesta, jossa osaaminen nähdään usein hyvin yleisellä tasolla ja abstraktina (Sydänmaanlakka 2004, 150). Organisaation ydinosaminen tarkoittaa integroitujen taitojen ja teknologioiden yhdistelmää, joka on uniikki tietylle organisaatiolle, ja joka erottavana tekijänä organisaation ja muiden organisaatioiden välillä (Fisher 2001, 179).

Yksilötasolla puhutaan yksilön osaamisesta eli kompetenssista (Sydänmaanlakka 2004, 150.) Kompetenssilla tarkoitetaan tietämystä, taitoja ja luonteenpiirteitä, jotka edistävät suorituskkyä tietyssä ammatissa. Siinä missä työtehtävien kuvaaminen kertoo mitä työssä tulee tehdä, osaamisen määrittely pyrkii selittämään, miten ja millaisilla taidoilla nämä työtehtävät saadaan tehdyiksi. (ARMA International 2007, 1.) Yksilön osaamisen voidaan ymmärtää siis muodostuvan sekä ammatissa vaadituista taidoista, että henkilökohtaisista ominaisuuksista (Helakorpi 2009). Esimerkiksi Fisher (2001) erottaakin yksilön osaamisen määritelmästä toisistaan ammatilliset, henkilökohtaiset ja koulutukselliset kompetenssit. Ammatillisilla kompetensseilla tarkoitetaan ammattiin liittyviä taitoja ja osaamista, jotka tekevät työntekijästä teknisesti osaavan ja joita tarvitaan tietyssä työkuvaassa suoriutumiseen. Tämä osaaminen muuttuu ajan myötä, kun esimerkiksi teknologiset muutokset ja muut tekijät muuttavat työkuva. Henkilökohtaiset kompetenssit taas ovat yksilön piirteitä, uskomuksia ja asenteita, jotka muuttuvat yksilön ikääntyessä ja saadessa kokemusta esimerkiksi organisaatiosta ja erilaisten ihmisten kanssa toimimisesta. Koulutukselliset kompetenssit ovat sellaisia taitoja, piirteitä ja asenteita, jotka ovat syntyneet tietyn aihealueen opiskelun tuloksena. Nämä kompetenssit muuttuvat, kun yksilö tunnistaa mitä hän tietää ja mitä hän ei tiedä. (Fisher 2001, 180).

Helakorpi (2009) määrittelee osaamisen sekä formaalin koulutuksen, että informaalin kokemuksen tulokseksi. Myös asiakirjahallinnan tutkimuskirjallisuudessa osaamista käsitellään sekä koulutuksen tuomana kykynä ajatella tietyllä tavalla, että käytännön työelämässä opittuina taitoina (Eastwood 2006, 164). Asiakirjahallinnan osaamisen tutkimuksessa opetus (education) ja koulutus (training) erotetaan käsitteinä toisistaan. Opetuksen tehtävä on muodostaa pohja taitojen rakentamiselle. Varsinainen taitojen oppiminen tapahtuu työn, ohjeistusten ja tiettyjen työtehtävien tekemisen sekä työssä kohdattavien tilanteiden myötä. (Eastwood 2006, 163; Anderson 2007, 95.) Taitoja opitaan ja osaaminen kehittyy läpi elämän, ja asiakirjahallinnan ammattilaiset ovat monen muun ammattiryhmän tapaan elinikäisiä oppijoita (Anderson 2007, 95).



## **2.2 Asiakirjahallinnan osaaminen**

Tässä luvussa käydään ensin lyhyesti läpi asiakirjahallinnan ammattilaisiin ja erityisesti heidän osaamiseensa liittyvää historiaa. Luvussa 2.2.2 käsitellään erilaisten tahojen, kuten esimerkiksi asiakirjahallinnon ammattijärjestöjen, näkemyksiä asiakirjahallinnan ammattilaisten osaamistarpeista.

### **2.2.1 Asiakirjahallinnan osaamisen historiaa**

Asiakirjahallinnon ammattilaisten historia on pitkä. Varhaisimpia asiakirjoja on löydetty Mesopotamian, eli nykyisen Irakin alueelta. Nämä ovat sumerilaisten laatimia asiakirjoja esimerkiksi hallinnon ja yksityisten henkilöiden toimista. Alueelta on löytynyt myös todisteita siitä, että sumerilaiset olisivat kehittäneet myös keinoja asiakirjojen järjestämiseen ja hallinnointiin. Sumerilaisessa kulttuurissa arkistonhoitajan ammatti oli hyvin arvostettu ja asiakirjoista vastasivat yhteiskunnan yläluokasta tulevat ammattilaiset. Asiakirjoista vastaavat eivät kuitenkaan olleet niinkään historiallisista arkistoista vastaavia arkistonhoitajia, vaan pikemminkin asiakirjahallinnan ammattilaisia, joiden tehtäviin kuului säilyttämisen lisäksi myös asiakirjojen laatiminen ja luokittelu, ja joiden tuli tuntea lainsäädäntöä, valtio-oppia, hallintoa, taloutta ja tiedonhallintaa. (Henttonen 2015, 30–31; Lybeck 2006, 205–206.) Keskiajalla taas erityisesti notaareilla oli keskeinen merkitys, sillä he dokumentoivat erilaisia sopimuksia ja antoivat niistä todistuksia, sekä kehittivät erilaisia sääntöjä asiakirjojen laatimisille. Työ edellytti erikoistietämystä ja systemaattista tietopohjaa, eivätkä pelkät käytännön taidot riittäneet. (Lybeck 2006, 209.)

Ennen 1800-lukua asiakirjoja säilytettiin arkistoissa politiikan ja hallinnon tarpeita varten ja arkistonhoitajan tehtävä tunnustettiin omaksi erityistaitoja vaativaksi ammatikseen. Arkistonhoitajan tuli vastata asiakirjojen järjestyksestä ja säilytyksestä, järjestää arkistoon saapuvat asiakirjat, täydentää asiakirjaluettelot ja vastata tiedusteluihin. Tehtävää hoitivat muun muassa kirkkojen ja kuntien virkailijat, juristivirkamiehet ja notaarit. Tehtävää hoitavat saivat jonkin verran käytännön koulututusta vanhojen asiakirjojen ja dokumenttien lukemisesta ja ymmärtämisestä. Heiltä edellytettiin historian ja diplomatiikan tuntemusta, mutta he eivät olleet historioitsijoita. (Saarenheimo 1993, 414; Duchein 1992, 20.)

Arkistonhoitajan ammatti alettiin tunnustaa omana erikoistuneena ja autonomisena professionaan 1800-luvun loppupuolella. Profession syntyminen oli linkittynyt arkistonhoidon perusperiaatteiden kehittymiseen ja arkistokoulutuksen syntymiseen (Ducheyn 1992, 21.) 1800-luvun jälkipuoliskolla taas alettiin tunnustaa asiakirjojen ja arkistojen arvo ja merkitys historiantutkimukselle. Samalla myös arkistonhoito ja asiakirjahallinto alkoivat eriytyä toisistaan, ja aikaisempi juristi-arkistonhoitajan ammatti alkoi suuntautua tutkimukseen. Koska kiinnostus kohdistui aikaisempaa enemmän asiakirjojen historialliseen merkitykseen, vaadittiin arkistonhoitajalta historian ja paleografian tuntemusta sekä diplomatiikan työtapojen hallitsemista. Tällöin arkistoissa työskennelleet olivatkin nimikkeeltään arkisto-paleografeja. Ammattiin pystyi myös kouluttautumaan ranskalaisessa kirjasto- ja arkistovirkamiesten oppilaitoksessa, jossa opintojen pääpaino oli juurikin keskiajan historiassa, paleografiassa ja diplomatiikassa. (Saarenheimo, 416; Lybeck 2006, 212.)

1800-luvulta eteenpäin arkisto-paleografian ammatti alkoi särkyä. Arkisto-paleografian koulutusta oltiin kritisoitu esimerkiksi siitä, että siinä korostettiin liikaa historiaa ja paleografiaa, ja unohdettiin arkistonhoidon organisointi ja arkistotekniikan opetus kokonaan. Hiljalleen alettiin tunnustaa myös arkistojen arvoa tavalliselle kansalaiselle historiantutkijoiden ja valtion lisäksi. Kun arkistojen alettiin ajatella palvelevan myös tavallista kansaa ja esimerkiksi amatöörihistoriantutkijoita, alkoi arkistonhoitajien osaamisessa korostua erilaiset asiakkaan palveluun tarvittavat taidot, kuten esimerkiksi tiedonhaku arkistoista. Koska arkiston asiakkaalta ei voitu edellyttää tietämystä esimerkiksi hallinto-historiasta ja asiakirjajärjestelmistä, tai kykyä käyttää erilaisia arkistoista haun apuvälineitä, korostui niiden osaaminen arkistonhoitajan tehtävässä. (Saarenheimo, 416, 420, 426.)

Tietokoneiden kehitys 1900-luvulla lisäsi tietotekniikan sovellusmahdollisuuksia hallinnossa ja tämä koski myös asiakirjahallintoa. Myös verkottuminen ja internetin kehitys vaikutti merkittävästi asiakirjahallintoon, ja käyttöön otettiin erilaisia asiankäsittelyjärjestelmiä ja sähköinen asiointi. Siirtyminen sähköiseen toimintaympäristöön toi asiakirjahallinnolle tehtäväksi erilaisten tiedon säilymiseen, eheyteen ja käytettävyyteen liittyvien ongelmien ratkaisemisen. Sähköistyminen vaikutti myös tietoammatteihin siten, että ammattilaisilta alettiin vaatia informaatiosektorin laaja-alaisempaa osaamista ja hallintaa kattaa tietämyksen esimerkiksi kirjastoista, tietopalvelusta ja asiakirjahallinnasta. (Lybeck 2006, 216–217.)

Sähköistymisen jatkuessa on arkistotoimen ja asiakirjahallinnon ammattilaisten tehtäväksi tullut ratkaisujen etsiminen elektroniseen pitkäaikaissäilyttämiseen liittyviin ongelmiin (Lybeck 2006, 207). On ennustettu, että kirjastojen ja arkistojen materiaalit tulevat tulevaisuudessa olemaan pelkästään elektronisessa muodossa, jonka vuoksi asiakirjahallinnon ammattilaisten tulee perinteisten taitojen lisäksi hallita muun muassa verkkotietopalvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen liittyviä taitoja, ja omaksua rooli niin sanottuina arkistoinsinööreinä. (Ataman 2009, 215, 218, 224.)

## **2.2.2 Asiakirjahallinnon osaamistarpeet**

Asiakirjahallinnon ammattiin ei ole laissa määritelty pätevyysvaatimuksia, mutta asiakirjahallinnon osaamistarpeita on pyritty määrittelemään muun muassa ammattiyhdistysten toimesta.

Asiakirjahallinnon ammattilaisten kansainvälinen ammattijärjestö ARMA International on oppaassaan *Records and Information Management Core Competencies* (2007) määritellyt keskeisiä taitoja ja tietämystä – asiakirjahallinnon ydinosamista, jota tarvitaan ammatin harjoittamisessa. Opas on tarkoitettu esimerkiksi organisaation järjestämän koulutuksen ja kehittämisen tueksi.

Oppaassa asiakirjahallinnon osaamistarpeet, eli asiakirjahallinnon työssä vaadittavat taidot ja tietämys, on jaoteltu kuuteen kategoriaan. Kategorioita ovat liiketoiminta, asiakirja- ja tiedonhallinta, riskienhallinta, kommunikointi ja markkinointi, informaatioteknologia ja johtaminen.

Liiketoiminnan alalla asiakirjahallinnon ammattilaisen osaamisessa korostuu erityisesti organisaation ymmärrys. Asiakirjahallinnon parissa työskentelevällä tulee olla tietämystä organisaationsa toimintatavoista ja toiminnoista. Ylemmillä osaamistasoilla tarvitaan tietämystä esimerkiksi organisaation toimintaa ohjaavista laeista ja säännöksistä, sekä taitoa soveltaa niitä organisaation asiakirjahallintaan. Tärkeä taito liiketoiminnan alalla asiakirjahallinnossa on taito tunnistaa, kerätä, organisoida ja tallettaa sopivaa dataa. Ylemmillä osaamisen tasoilla on tarvetta myös analyysitaidoille, toiminnan kehittämisen taidolle sekä projektinhallinnan osaamiselle.

Asiakirja- ja tiedonhallinnan osaamisen alalla työntekijä tarvitsee asiakirjahallinnon peruseräpäätösten ja parhaiden käytäntöjen tuntemusta. Työntekijän tulisi muun muassa

hallita asiakirjojen luetteloinnin, säilyttämisen, hävittämisen ja arvonmääritysten perusperiaatteet. Osaamisala kattaa myös organisaation käyttämien järjestelmien tuntemuksen ja käytön hallinnan.

Riskienhallinta asiakirjahallinnan alalla tarkoittaa esimerkiksi asiakirjahallintaan liittyvien turvallisuuden ja yksityisyyden periaatteiden tuntemusta ja kykyä noudattaa niitä asiakirjahallinnan työtehtävissä. Osaamisalaan liittyy myös esimerkiksi taito käsitellä luottamuksellista tietoa ja metadataa, sekä auditoinnin prosessin ja tekniikoiden tuntemus. Ylemmillä osaamistasoilla tarvitaan esimerkiksi riskien tunnistamisen ja analysoimisen taitoa.

Kommunikaatio- ja markkinointiosaaminen tarkoittaa asiakaspalveluosaamista ja kykyä kommunikoida sujuvasti ja tehokkaasti sekä kirjoittaen että verbaalisesti. Kommunikointitaitoihin luetaan myös esimerkiksi esitelmien koostaminen ja pitäminen, ja markkinointiosaamiseen asiakirjahallinnon palveluiden tehokas markkinointi.

Informaatioteknologian hallinta tarkoittaa esimerkiksi organisaation IT-järjestelmien hallintaa ja tuntemusta ja erityisesti asiakirjahallinnan ja arkistoinnin ohjelmistojen ja teknologioiden, mutta myös esimerkiksi tietokantojen ja sähköpostin hallintaa. Tarpeen on myös elektronisten asiakirjojen hallintaan liittyvän teorian tunteminen. Ylemmillä osaamistasoilla informaatioteknologian hallintaan voi liittyä esimerkiksi tarve järjestelmien analyysi- ja kehittämisosaamiseen sekä erilaisten informaatioteknologioiden trendien tuntemukselle.

Johtamistaidot alemmilla osaamistasoilla tarkoittavat muun muassa yhteistyökykyä ja itsensä kehittämistä. Ylemmillä osaamistasoilla mukaan tulevat muun muassa erilaiset henkilöstöhallintoon ja taloudenhallintaan liittyvät tehtävät ja niiden perusperiaatteiden hallinta, sekä esimerkiksi tietämyksen- ja suoriutumisen hallintaa. (ARMA International.)

Asiakirjahallinnossa tarvittavaa osaamista Suomessa on määritelty muun muassa Työ- ja elinkeinopalveluiden ylläpitämän Ammattinetin ja suomalaisen ammattiyhdistyksen Tiedon- ja arkistohallinnan ammattiyhdistys ry:n (TAAY) toimesta. Tiedon – ja arkistohallinnan ammattiyhdistyksen mukaan asiakirjahallinta-alan ammattilaisten tehtävät ulottuvat päätearkistotehtävistä sähköiseen tiedonhallintaan, ja ne edellyttävät osaamista sekä perinteisestä arkistotyöstä, että modernista tietohallinnosta. Ammattilaisilta vaaditaan

myös kykyä muutoksen ja toimintaprosessien ohjaamiseen, sekä hyviä viestintä- ja vuorovaikutustaitoja. (TAAY – Tiedon- ja arkistohallinnan ammattiyhdistys ry.)

Ammattinetin arkistohoitajan kuvauksessa esitetään, että arkistohoitajalta vaaditaan hyviä tietotekniikan käyttötaitoja, yhteistyötaitoja, hyvää yleissivistystä, kielitaitoa ja arkistotekniikan tuntemusta, sekä asiakirjahallinnon suunnitteluun, arvonmäärittelyyn ja tietojärjestelmän suunnitteluun liittyviä taitoja. Tämän lisäksi arkistohoitajan on tunnettava asiakirjojen yhteys organisaation toimintaa, tuntea asiakirjoihin liittyvää lainsäädäntöä ja kulttuurihistoriallinen merkitys. (Ammattinetti.)

### **3 KIRJALLISUUSKATSAUS**

Tässä luvussa esitellään asiakirjahallinnan ja informaatioammattilaisten osaamisesta tehtyjä tutkimuksia. Ensimmäisessä alaluvussa käsitellään informaatioammattilaisten osaamisesta tehtyjä tutkimuksia liittyen erityisesti tieto- ja viestintäteknologian aiheuttamiin muutoksiin työnkuvissa ja toimintaympäristöissä. Toisessa alaluvussa käsitellään nimenomaan asiakirjahallinnan osaamisesta tehtyjä tutkimuksia ja kolmas alaluku käsittelee osaamistarpeita arkistojen tietopalvelussa.

#### **3.1 Informaatioammattilaisten osaamistarpeet**

Asiakirjahallinnan osaamistarpeita on tutkittu melko vähän. Sen sijaan osaamistarpeiden tutkimus on suuntautunut selvittämään informaatioammattilaisten osaamistarpeita ja -vaatimuksia yleisellä tasolla, kattaen siis myös esimerkiksi kirjastoalan osaamisen. Osaamistarpeiden tutkimusta on motivoinut erityisesti tieto- ja viestintäteknologian kehitys ja asiakirjahallinnan siirtyminen elektroniseen toimintaympäristöön. Teknologian kehittyminen ja asiakirjahallinnan ja arkistoinnin siirtyminen sähköisiin toimintaympäristöihin on herättänyt keskustelua ammatin tulevaisuudesta ja uusien toimintaympäristöjen vaatimasta osaamisesta ja taidoista. Tämä näkyy myös tutkimuskirjallisuudessa.

Ward (1999) on artikkelissaan käsitellyt informaatiopalveluiden tarkoitusta ja ammattilaisten osaamistarpeita eri vuosikymmenillä. Artikkelissa tarkasteltiin vuoden 1958 informaatioalan ammattilaisten osaamistarpeita ja pyrittiin ennustamaan ammatissa 2000-luvulla tarvittavaa osaamista.

Vuonna 1958 tiedonhallinnan tärkeimpänä tehtävänä nähtiin sisäisen tiedon hallinta, jotta organisaatio pystyisi sujuvasti rakentamaan uusia projekteja vanhojen kokemusten ja tiedon pohjalta (Ward 1999, 240). Myös vuoden 1958 informaatioammattilaisten tärkeimmät taidot luokiteltiin artikkelissa. Tärkeitä informaatioammattilaisen taitoja vuonna 1958 olivat organisaation tuntemus, erikoisosaaminen, aineiston tuntemus, tiedon järjestäminen, indeksointi ja luokittelu, abstrahointi ja editointi, tiedon haku ja tutkimustyö, tiedon jakaminen, tiedonhallinnan teknologioiden tunteminen, kielitaito ja lainsäädännön ja säädösten tuntemus. Organisaation tuntemusta pidettiin erityisen tärkeänä, jotta informaatioammattilaiset pystyivät mahdollisimman tehokkaasti palvelemaan organisaationsa

työntekijöitä löytämällä oikeat julkaisut heidän tarpeisiinsa. Informaatiotyöntekijöiden informoimista esimerkiksi organisaation toiminnasta ja asiakkaista, sekä organisaation läpikäymistä muutoksista pidettiin erittäin tärkeänä. Oleellisina informaatiotyöntekijöiden taitoina pidettiin myös erikoisosaamista ja aineiston tuntemusta, sillä näitä taitoja pidettiin tärkeinä tiedon haussa sekä aineiston merkityksen ja luotettavuuden arvioinnissa. Kommunikaatiotaidot nostettiin myös tärkeänä taitona esiin: löydetty tieto tuli esittää ytimekkäästi ja ymmärrettävästi, ja tietopalvelua tuli edistää esimerkiksi tapaamisten, esitelmien ja esitteiden avulla. Teknologiataidoilla vuonna 1958 tarkoitettiin esimerkiksi mikromuodossa olevien dokumenttien käsittelyä ja varastointia, sekä vasta syntymässä olevien tiedonhaun ja kuvaamisen teknologioiden hallintaa. (Ward 1999, 241.)

Informaatioalan haasteiksi uudella milleniumilla artikkelissa koettiin muun muassa kiihtyvä kilpailu, tieto- ja viestintätekniologioiden kehittyminen ja informaation määrän jatkuva, räjähdysmäinen kasvu sekä informaation saatavuuden helpottumisen Internetin myötä (Ward 1999, 242–243). Tämän vuoksi Wardin mukaan 2000-luvulla ei tulisi olemaan pulaa uusista rooleista ja mahdollisuuksista informaatioammattilaisille, vaikka informaatiopalveluiden merkitys olisikin monessa muodossa vielä samanlainen kuin vuonna 1958 (Ward 1999, 240, 245). Ward myös esitteli nyt ja tulevaisuudessa informaatioammattilaisen tarvitsemia tärkeitä taitoja. Tärkeiksi informaatioammattilaisten taidoiksi tulevaisuudessa Ward koki liiketoimintaosaamisen, sisäisen ja ulkoisen erikoisosaamisen, tiedon ja tietämyksen hallinnan, IT-osaamisen, johtamistaidot, projektinhallinnan sekä kommunikaatio- ja neuvottelutaidot ja hyötyjen ja arvojen mittaamisen. Näistä taidoista Ward piti erityisen tärkeänä liiketoiminnan tuntemista, sillä liiketoiminnan prosessien ja informaation yhdistämisestä saataisiin suurin hyöty. (Ward 1999, 246.)

Siirtymistä sähköiseen toimintaympäristöön ja sen vaikutuksia informaatioammattilaisten rooleihin ja tehtäviin 2000-luvulla ovat tutkineet esimerkiksi Makori (2009) ja Ataman (2009). Makorin mukaan erilaiset teknologiset innovaatiot ovat nopeasti muuttaneet perinteiset tiedonsaantipalvelut perinteisestä ympäristöstä kokonaan digitaaliseen ympäristöön. Nämä koko ajan muuttuvat digitaaliset toimintaympäristöt tuovat jatkuvia haasteita informaatioammattilaisille ja tämän vuoksi heidän tulisi varustaa itsensä riittävillä ammatillisilla taidoilla ja osaamisella (Makori 2009, 086–087). Erityisen tärkeänä digitaalisessa toimintaympäristössä toimimiseen Makori näkee perusteellisen tieto- ja vies-

tintätekniikkaan liittyvien perustaitojen hallinnan, kuten keskeisen laitteisto- ja ohjelmisto-osaamisen, web-suunnittelun, internet-tiedonhaun ja sähköisen informaation evaluoinnin (Makori 2009, 090).

Ataman (2009) käsittelee artikkelissaan yhteiskuntamme jatkuvasti kasvavaa informaation määrää ja analysoi, kuinka kirjaston- ja arkistonhoitajien ja asiakirjahallinnan ammattilaisten perinteisiä työtehtäviä, kuten tiedon esittämistä ja säilyttämistä, toteutetaan elektronisessa toimintaympäristössä. Artikkelissa esitetään, että digitalisaation myötä tulevaisuudessa ei ole tarvetta informaatioalan ammattilaisille, kuten kirjastonhoitajille ja arkistotyöntekijöille, heidän perinteisessä roolissaan ”ihmisinä, jotka auttavat informaation saannissa”. Paperiton toimisto on ollut asiakirjahallinnon alalla puheenaiheena jo vuosikymmeniä, mutta ainakin toistaiseksi täysin paperittomasta toimistosta ei voida puhua. Kuitenkin Atamanin mukaan sukupolvien vaihtuessa tiedon säilyttämiseen liittyvät tiukkaan istuvat tavat tulevat muuttumaan ja lopulta katoamaan kokonaan, ja tiedon siirtäminen paperille tulee olemaan tarpeetonta. Kirjastojen ja arkistojen materiaalit tulevat siis tulevaisuudessa erittäin todennäköisesti olemaan pelkästään elektronisissa ympäristöissä. Tämän vuoksi informaatioammattilaisten tulisikin ottaa perinteisen roolin sijaan rooli ”ihmisinä, jotka luovat ja suunnittelevat tapoja saada informaatiota”. (Ataman, 2009, 215–217.)

Artikkelissaan Ataman esittää, että informaatioammattilaisten tehtävänä nykyään on erityisesti erilaisten verkkotietopalvelujen suunnittelu ja kehittäminen. Käyttäjien tarpeita vastaavien järjestelmien suunnittelu vaatii verkkopalvelujen käyttäjien ja käyttötapojen tuntemusta, joka on tuonut ammattilaisille uuden tarpeen esimerkiksi informaatioarkkitehtuurin, käytettävyydestä tutkimuksen ja HCI:n (human-computer interaction) konseptien tietämyksestä. Samoin tulevaisuuden informaatioammattilaisella tulisi olla tarpeeksi ohjelmointiosaamista suunnitellakseen käyttöliittymiä tai muokatakseen jo olemassa olevia. (Ataman 2009, 218.) Atamanin mukaan tulevaisuuden informaatioammattilaisen tulee hallita perinteisten kirjasto- ja arkistotaitojen lisäksi myös laaja-alaisesti tietotekniikkaan liittyviä taitoja ja olla varustettu uusimmalla teknologialla. Myös informaatioammattilaisia kouluttavien instituutioiden tulisi vastata tähän tarpeeseen tuottamalla niin kutsuttuja ”arkistoinsinöörejä” tai ”informaatioinsinöörejä”. (Ataman 2009, 224.) Informaatioinsinöörin käsitettä on jo aikaisemmin käyttänyt esimerkiksi Ward (1999), jonka mukaan informaatioinsinööri on ”hybridilahjakkuus”, jonka taidoissa yhdistyvät sekä informaatioteknologian (Information Technology, IT) ja tiedonhallinnan (Information Management,



IM) osaaminen. Myös Ward mainitsee informaatioinsinöörin tärkeäksi osaamiseksi muun muassa käyttöliittymien suunnittelun ja ohjelmointitaidot, mutta nostaa tärkeänä esiin myös tuotekehityksen ja markkinoinnin osaamisen. (Ward 1999, 244.)

Myös Benfell (2007) on pohtinut asiakirjahallinnan ammattilaisten roolia sähköisessä toimintaympäristössä ja tuonut esiin informaatioteknologian konseptien ja käsitteiden ymmärtämisen tärkeänä osana informaatioammattilaisten osaamista. Hänen mukaansa asiakirjojen luominen ja hallitseminen elektronisessa ympäristössä on johtanut siihen, että perinteiset rajat esimerkiksi nykyisten asiakirjojen ja historiallisten arkistojen, sekä aktiivisten ja arkistoitujen asiakirjojen välillä ovat murtumassa. Tämä tarkoittaa myös sitä, että erot eri informaatioalan työntekijöiden, kuten asiakirjahallinnon, tietohallinnon ja arkistojen ammattilaisten välillä ovat sulautumassa. (Benfell 2007, 77). Benfellin mukaan informaatioammattilaisten onkin tärkeää ymmärtää omien tehtäviensä lisäksi myös muiden informaatioammattilaisten tehtävät: asiakirjahallinnan ammattilaisella tulee olla ymmärrys esimerkiksi tietohallinnon ammattilaisten käyttämästä terminologiasta ja peruskonsepteista – ja toisin päin (Benfell 2007, 80).

### **3.2 Osaamistarpeet asiakirjahallinnossa**

Luku 3.1 käsitteli osaamistarpeita yleisesti informaatioammattilaisten näkökulmasta. Tässä alaluvussa esitellään nimenomaan asiakirjahallinnon työssä tarvittavan osaamisen selvittämiseen pyrkineitä tutkimuksia.

Asiakirjahallinnon osaamista on tutkittu esimerkiksi asiakirjahallinnan koulutuksen näkökulmasta. Tutkimusta on motivoinut myös informaatioammattilaisten osaamisen tutkimuksen tapaan tieto- ja viestintäteknologioiden kehittyminen ja asiakirjahallinnan siirtyminen sähköiseen toimintaympäristöön. Osaamistarpeita tutkimuksia on toteutettu haastattelututkimuksilla, joissa on pyritty selvittämään uusien teknologioiden vaikutusta ammattilaisten kokemiin osaamistarpeisiin. Tässä luvussa esitellyissä tutkimuksissa nousi esiin kasvanut tarve sujuville IT-taidoille, mutta myös niin sanotuille perinteisille arkistotaidoille.

### 3.2.1 Osaaminen koulutuksen näkökulmasta

Asiakirjahallinnon osaamista koulutuksen näkökulmasta on käsitellyt Eastwood (2006). Eastwoodin mukaan asiakirjahallinnan ammattilaisilta vaadittavista taidoista puhutaan suoraan hyvin vähän alaan liittyvässä tutkimuskirjallisuudessa (Eastwood 2006, 164).

Artikkelissaan Eastwood tutkii, miten ammatissa vaadittavaa osaamista ja taitoja voidaan rakentaa digitaalisen aikakauden asiakirjahallinnan koulutuksessa. Tutkimuksessa analysoidaan SAA:n (Society of American Archivists) raporttia *Planning for the Archival Profession: A Report of the SAA Task Force on Goals and Priorities* (1986) ja sen esittämiä asiakirjahallinnon ja arkistotoimen tehtäviä ja tavoitteita. Tämän perusteella tutkimuksessa on määritelty ammatinharjoittajan tarvitsemaa osaamista ja taitoja. Ammattilaisten tärkeimmiksi tehtäviksi tutkimuksessa nostettiin asiakirjahallinnan järjestelmien suunnittelu, pysyvästi säilytettävien asiakirjojen tunnistaminen ja talteenotto, asiakirjahallinnan ja arkistoinnin hallinnointi sekä asiakirjojen saatavuuden ja käytön varmistaminen. (Eastwood 2006, 166–169.)

Asiakirjahallinnan järjestelmien suunnittelun tehtävä koskee sekä asiakirjahallinnon (records management) ammattilaisia että arkistonhoitajia (archivist). Asiakirjahallinnon näkökulmaa järjestelmän suunnittelussa tarvitaan asiakirjojen luokittelussa ja järjestämisessä, kun taas arkistonäkökulma on oleellinen hallittaessa ja valittaessa pysyvästi säilytettäviä asiakirjoja. Sekä asiakirjahallinnan järjestelmien suunnittelu, että pysyvästi säilytettävien asiakirjojen tunnistaminen vaativat analyyttisiä taitoja: liiketoiminnan ja organisaation tehtävien, toimintojen, menetelmien ja tavoitteiden analyysia. Ammattilaisten on kyettävä analysoimaan asiakirjojen luomista, hallintaa, ominaispiirteitä ja käyttöä, sekä teknologian vaikutusta tiedon luomisen, tallentamisen, säilyttämisen ja hakemisen tapoihin. Tärkeää on myös tunnistaa asiakirjojen sekundaarinen arvo, eli niiden mahdollinen historiallinen arvo. Digitaalisessa toimintaympäristössä asiakirjahallinnan järjestelmien suunnittelu vaatii luonnollisesti myös ymmärrystä informaatioteknologiasta, ja tietoteknisiä taitoja esimerkiksi metatietojärjestelmän luomiseen. (Eastwood 2006, 166–167.)

Asiakirjahallinnan ja arkistojen hallinnoimiseen kuuluu myös esimerkiksi arkistotietoisuuden kasvattaminen yhteiskunnassa ja arkistojen markkinointi, sekä asiakirjahallintaan liittyvien standardien asettaminen. Tällaisissa tehtävissä ammattilaiset tarvitsevat muun

muassa hyviä johtamis- ja hallintotaitoja. Esimerkiksi hyvät suunnittelu- ja tutkimustaidot ovat myös hyödyksi. Ammattilaisten tulisi Eastwoodin mukaan kehittää erilaisia arkistojen käyttöä edistäviä ohjelmia, tuoda arkistokokoelmia paremmin tietouteen ja rohkaista niiden innovatiivista käyttöä sekä luoda tapoja kasvattaa organisaatioiden sisäistä arkistojen käyttömahdollisuutta. Näissä tehtävissä erityisesti teknologian hallitseminen, sen potentiaalin ymmärtäminen ja sujuva toimiminen elektronisten asiakirjojen kanssa ovat myös tärkeitä ammattilaisen taitoja. (Eastwood 2006, 169–169.)

### **3.2.2 Osaamisen haasteet sähköisessä toimintaympäristössä**

Asiakirjahallinnan ammattilaisten osaamisvaatimuksia julkisella sektorilla Ruotsissa on tutkinut Maria Kallberg (2012). Tutkimus toteutettiin haastattelututkimuksena ja tutkimusaineisto hankittiin haastattelemalla yhdeksää eri Ruotsin kunnassa työskentelevää asiakirjahallinnan ammattilaista. Kaikki kunnat ovat Ruotsin lain mukaan velvollisia toimimaan omana arkistoviranomaisenaan ja vastaamaan asiakirjahallintaan ja arkistointiin liittyvistä lainsäädännöllisistä vaatimuksista. Kyseinen tutkimus oli osa laajempaa vertailevaa tutkimusta sähköisen hallinnon parhaista käytännöistä (best practices) ruotsalaisissa kunnissa (Kallberg 2012, 100.)

Tutkimuksessa tarkasteltiin asiakirjahallinnon työntekijöiden asemaa organisaatiossa, elektroniseen toimintaympäristöön siirtymisen mukanaan tuomia haasteita osaamiselle ja ammattilaisten omia kokemuksia rooleistaan ja työssä tarvittavasta osaamisesta. Kaikilla haastateltavilla työntekijöillä oli samankaltainen akateeminen koulutus historiasta, arkeologiasta tai politiikasta, täydennettynä asiakirjahallinnon ja arkistotoimen opinnoilla. Kokemuksia ammatillista rooleista selvitettiin kysymällä haastateltavien kokemusta omasta tärkeimmästä tehtävästään. Tärkeinä tehtävinä pidettiin muun muassa kansalaisten ja hallinnon palvelua, varmistamalla julkisten asiakirjojen saanti ja kehittämällä tiedonhakupalveluita, ja toiminnan kehittämistä sekä sisäistä valvontaa auditoinnin myötä. (Kallberg 2012, 104–106.)

Osaamistarpeita pyrittiin tunnistamaan tiedustelemalla, millaisia keskeisiä osaamistarpeita elektroniseen toimintaympäristöön siirtyminen on tuonut mukanaan ja millaisen osaamisen suhteen tarvittaisiin eniten taitojen kehitystä. Useat haastateltavat kokivat tarvitsevänsä lisäkoulutusta tai -tietoa esimerkiksi järjestelmäteknikasta ja sähköisestä pitkäaikaissäilyttämisestä. Tietämyksen parantamista koettiin tarvittavan myös erilaisten

IT-projektien toteuttamisesta ja esimerkiksi järjestelmän mallinnuksesta. Erilaiset IT-taidot koettiin siis yhdeksi oleellisimmista taidoista, vaikka samalla koettiin että tulevaisuudessa tullaan myös yhä tarvitsemaan arkistotyöntekijöitä, joilla on kokonaisvaltainen näkemys arvonmäärittämisestä, auditoinnista ja tiedonhausta. Tärkeäksi osaamiseksi tutkimuksessa tunnistettiin myös asiakirjahallinnan lainsäädännöllisten kehysten vahva tuntemus, akateeminen koulutus ja tutkimuksen tekeminen. (Kallberg 2012, 109–110.) Tutkimuksen aikaisemmassa osassa oli analysoitu kuntien e-strategioita. Tutkimuksessa osoitettiin, että IT-osaamista pidettiin tärkeämmässä arvossa kuin asiakirjahallinnan osaamista, vaikka tiedon saannin ja käytön mahdollisuuden tärkeys tunnistettiin elintärkeäksi strategisten tavoitteiden saavuttamiseksi. (Kallberg 2010; tässä Kallberg 2012, 100.)

Ruotsissa on tehty myös toinen tutkimus koskien muuttuvaa teknologiaa ja sen mukanaan tuomia haasteita asiakirjahallinnan ammattilaisten osaamiselle. Borglund (2015) on tutkinut pilvipalveluiden merkitystä asiakirjahallinnan ammattilaisten näkökulmasta. Tutkimuksessa pyrittiin selvittämään miten luotettavaksi ammattilaiset kokevat asiakirjahallinnan tarpeisiin käytettävät pilvipalvelut. Lisäksi tutkittiin miten arkistoinnin ja asiakirjahallinnan siirtyminen pilvipalveluihin on vaikuttanut ammattilaisten rooleihin, ja millaisia ongelmia ja haasteita asiakirjahallinnolle pilvipalvelut ovat tuoneet mukanaan. Tutkimus toteutettiin haastatteleamalla kahtatoista ruotsalaista asiakirjahallinnan ammattilaista. Haastateltavilta tiedusteltiin muun muassa kokemuksia pilvipalveluihin talletettavan tiedon luotettavuudesta. Osoittautui, että vaikka pilvipalveluita pidettiin jossain määrin luotettavana arkistoinnin kannalta, puutteet pilvipalveluiden toiminnan ymmärtämisestä aiheuttivat epäluottamusta. Useat haastateltavat myös nimesivät puutteellisen ymmärryksen pilvipalveluista haasteeksi työssään. Koettiin että asiakirjahallinnan ammattilaisilla ei ole tarpeeksi tietämystä informaatioteknologiasta, määritelläkseen riittävät vaatimukset asiakirjahallinnon tarpeisiin käytettäville pilvipalveluille. (Borglund 2015, 119–120.)

Kaikki tutkimuksessa haastatellut asiakirjahallinnan ammattilaiset olivat myös yhtä mieltä siitä, että pilvipalveluratkaisut asiakirjahallinnossa ovat tulleet jäädäkseen. Pystyäkseen toimimaan uuden teknologian kanssa on ammattilaisilla suuri tarve uudelle tietämykselle ja osaamiselle. Osaamistarpeista nousi esiin tarve IT-tietämyksen kasvattamiselle. Perustietämys esimerkiksi tietojärjestelmistä, tietokannoista ja tietoturvallisuudesta koettiin tärkeäksi. Koettiin, että tällainen tietämys auttaisi asiakirjahallinnan parissa työskenteleviä kommunikoimaan paremmin IT-ammattilaisten ja pilvipalveluiden tarjoajien

kanssa. Parempi tietämys pilvipalveluista teknologiana koettiin tärkeänä myös digitaalisen asiakirjahallinnan vaatimusten määrittelyssä asiakkaan ja organisaation kannalta. Kolmas uusi osaamistarve oli kyky ymmärtää ja käsitellä erilaisia pilvipalveluiden käyttöön liittyviä sopimuksia. Koettiin että sopimusten teko organisaation ja pilvipalvelun tarjoajan välillä on nimenomaan asiakirjahallinnan parissa työskentelevien tehtävä, eikä sitä voisi jättää pelkästään asianajajien ja IT-ammattilaisten hoidettavaksi. Tämän vuoksi sopimuksen teon ja käsittelyn taito koettiin tärkeäksi nimenomaan asiakirjahallinnan ammattilaiselle. (Borglund 2015, 121–122.)

### **3.2.3 Perinteisen osaamisen tärkeys digiaikana**

Kuten esimerkiksi Kallbergin ja Borglundin tutkimukset ovat osoittaneet, on sähköiseen toimintaympäristöön siirtyminen tuonut muutoksia ja haasteita osaamistarpeisiin myös asiakirjahallinnossa. Järjestelmien suunnittelusta on tullut asiakirjahallinnan ammattilaisten tärkeä tehtävä, ja tietoteknisiä taitoja ja teknologian sujuvaa hallintaa tarvitaan aikaisempaa enemmän. Myös Bailey (2007) on käsitellyt asiakirjahallinnan ammattilaisten tulevaisuutta digitaalisena aikakautena. Hän kokee, että keskustelu liittyen digitaaliseen asiakirjahallintaan ja säilyttämiseen keskittyy liiaksi sähköisen toimintaympäristön tuomiin teknologisiin ongelmiin. Keskustelussa on liikaa keskitytty nimenomaan asiakirjojen digitaaliseen muotoon ja sen tuomiin haasteisiin, vaikka Baileyn mukaan digitaalinen muoto ei ole suinkaan uusi ongelma: asiakirjahallinnan ammattilaiset ovat jo kauan ennen elektronisia asiakirjoja tuskailleet asiakirjojen eri muotojen, kuten vanhentuvien videokasettien parissa. Suurempi ongelma Baileyn mukaan on digitalisoitumisen mukanaan tuoma elektronisten asiakirjojen valtava määrä ja uuden tiedon jatkuva synty. Tämä on tuonut haasteita ammattilaisten asiakirjahallinnan tekniikoille: mitkä asiakirjoista tulisi säästää, kuinka kauan ja mihin tarkoitukseen? (Bailey 2007, 119.) Bailey esittääkin, että digiaikanakaan asiakirjahallinnan ammattilaisten ei tulisi unohtaa ammattinsa peruseräitteitä. Arkistoteorian muodostavien peruseräitteiden tunteminen auttaa merkittävästi myös elektronisten asiakirjojen hallinnassa ja digitaalisen säilyttämisen suunnittelussa. Esimerkkinä Bailey nostaa esiin muun muassa hallintohistorian tuntemuksen tärkeyden. Huolimatta asiakirjojen sähköisestä muodosta, on ammattilaisen tärkeää tuntea asiakirjan syntykonteksti ja siihen liittyvät prosessit, sekä tietää arkistonmuodostajan rooli, hallitakseen asiakirjoja asianmukaisella tavalla. Tärkeimpänä asiakirjahallinnan ammattilaisen taitona Bailey kuitenkin pitää arvonmäärityksen taitoa. Yhteiskunnassa, jossa syntyy enemmän tietoa kuin sitä pystytään käsittelemään, on asiakirjahallinnan ammattilaisen

tärkeä omata objektiivinen metodologia, jolla määrittää mitä tietoa säilytetään ja minkä voi turvallisesti tuhota. (Bailey 2007, 120.)

Myös Borglundin suorittamassa haastattelututkimuksessa nousivat esiin tällaiset perinteiset asiakirjahallinnan ammattilaisen taidot. Vaikka haastateltavat kokivat tietämyksen tietojärjestelmistä ja tietoturvallisuudesta aikaisempaa tärkeämpänä ja pitivät roolinaan koko organisaation asiakirjahallinnasta vastaamisen, pitivät he silti yhtenä tärkeimpänä tehtäväänään asiakirjojen saatavuuden varmistamista ja asiakirjapyyntöihin vastaamista. Myös arkistojen kuvailu ja arvonnäily koettiin edelleen tärkeäksi tehtäväksi, vaikka tehtävään vaadittava ammattitaito koettiin muuttuvan pilvipalveluiden myötä. (Borglund 2015, 122.)

### **3.3 Osaaminen tietopalvelutehtävissä**

Luvuissa 3.1 ja 3.2 esiteltiin osaamistarpeiden selvittämiseen pyrkineitä tutkimuksia informaatioammattilaisten sekä asiakirjahallinnan ammattilaisten näkökulmasta. Tutkimuksissa osaamistarpeita on tarkasteltu melko yleisestä näkökulmasta, eivätkä ne ole keskittyneet selvittämään osaamista missään tietyssä asiakirjahallinnon työtehtävässä. Tässä luvussa käsitellään asiakirjahallinnon osaamistarpeita tehtävän näkökulmasta, esittelemällä tietopalvelutehtävissä tarvittavasta osaamisesta tehtyjä tutkimuksia.

Asiakirjahallinnan ammattilaisten osaamistarpeita tietopalvelussa ovat selvittäneet Duff ja Fox (2006). Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää arkistojen tietopalvelujen toimintaa työntekijöiden näkökulmasta. Tutkimus toteutettiin haastatteleamalla kolmeatoista tietopalvelutehtävissä työskentelevää ammattilaista kahdesta eri maasta. Haastateltavia pyydettiin vastaamaan kysymyksiin erilaisista tietopalvelun tyydyttävistä ja epätyydyttävistä vuorovaikutustilanteista, tietopalvelutehtävissä tärkeäksi kokemistaan tietämyksestä ja taidoista, sekä saamastaan koulutuksesta, joilla nämä tiedot ja taidot oli saavutettu.

Tutkimuksessa tietopalvelun tärkeiksi tehtäviksi määriteltiin haastatteluiden perusteella arkistojen käytön ja tiedonhaun opetus ja siinä avustaminen, asiakkaan tiedontarpeiden selvittäminen haastatteluilla, asiakkaan etsimien asiakirjojen löytäminen arkistosta, tietopyyntöihin vastaaminen etänä ja sähköpostitse (Duff & Fox 2006, 133–138). Haastateltavilta kysyttiin myös heidän saamastaan koulutuksesta työtehtävänsä. Osa vastaajista oli osallistunut jonkinlaiseen instituutionsa koulutusjaksoon tai –ohjelmaan, mutta suurin

osa oli perehtynyt työhönsä itsenäisesti kirjallisen materiaalin ja harjoittelun avulla. Myös kokemuksesta oppiminen ja kokeneempien kollegoiden seuraaminen koettiin oleelliseksi tavaksi oppia työtä. (Duff & Fox 2006, 140–141.)

Vastausten perusteella tutkimuksessa kiteytettiin tietopalvelutehtävissä tarvittava tietämys ja taidot. Molempien arkistojen haastatellut työntekijät tunnistivat tärkeäksi tietämyksen historiasta, tärkeimmistä arkistonmuodostajista, kokoelmista ja asiakirjatyypeistä, sekä ymmärryksen hallinnon tai organisaation rakenteesta ja toimintaprosesseista ja siitä miten asiakirjoja tuotetaan (Duff & Fox 2006, 141). Haastateltavat kokivat, että tarvetta esimerkiksi historian syvälliselle tietämykselle ei ole, mutta että yleinen historian tuntemus on tärkeää asiakirjojen asettamiseksi kontekstiin. Samoin haastateltavat kokivat, että vaikka arkistotyöntekijän on mahdotonta omata laajaa tietämystä kaikista aiheista, on yleinen tietämys useista eri asiakirjakokonaisuuksista oleellista ja tärkeää. Myös asiakkaan ymmärtämistä pidettiin tärkeänä. Tiettyjen aihealueiden tarkan tuntemuksen sijaan haastateltavat korostivat tietämystä siitä, mitä ihmiset haluavat tietää, mihin arkistojen asiakkaat tarvitsevat arkistoissa olevia asiakirjoja ja miksi. (Duff & Fox 2006, 143.) Tärkeiksi tietopalvelutyöntekijän taidoiksi koettiin tiettyjen osa-alueiden tietämyksen lisäksi myös tiedonhakutaidot, kuten esimerkiksi provenienssiperiaatteen hallinta ja kyky käyttää arkistoluetteloita ja hakemistoja, sekä erinomaiset kommunikaatio-aidot (Duff & Fox 2006, 150).

Osaamistarpeita tietopalvelussa on käsitelty myös Cox (2007). Hän on käsitellyt digitalisaation vaikutusta arkistojen tietopalveluun ja esittää että arkistojen siirtyminen digitaaliseen ympäristöön on muuttanut tapoja, joilla tietoa haetaan arkistoista. Siinä missä tiedonhaku on aikaisemmin tapahtunut paikan päällä arkistossa, voi arkiston käyttäjä suorittaa hakuja omalla tietokoneellaan kotona tai työpaikalla arkistoinstituution verkkosivun kautta. Tämän vuoksi arkistohoitajien tulisikin Coxin mukaan perinteisen tietopalvelun sijaan keskittyä aktiivisesti kehittämään uusia tapoja, joilla arkistojen materiaalit tehdään saataviksi verkon kautta (Cox, 2007.) Myös aikaisemmin mainitussa Atamanin (2009) artikkelissa esitettiin, että maailmassa, jossa informaatio on saatavilla erilaisten automaattisten järjestelmien ja hakurobottien avulla, tulisi asiakirjahallinnan ammattilaisten toimia nimenomaan tietopalveluiden kehittäjinä ja suunnittelijoina, sekä kehittää erilaisia tapoja saada tietoa (Ataman 2009, 217–218).

Suomessa osaamistarpeita tietopalvelussa on kirjastojen näkökulmasta tutkinut Lahtinen (2016). Hän on tutkinut tietoasiantuntijoiden osaamista ammattikorkeakoulun kirjastoissa. Lahtisen mukaan perinteistä osaamista, kuten asiakaspalvelutaitoja ja kokoelmatyön hallitsemista tarvitaan yhä kirjastojen tietopalvelutyössä. Muuttuneen toimintaympäristön mukanaan tuomat vaateet ovat tietyllä tapaa muuttaneet osaamistarpeita, ja esimerkiksi luokitus- ja kuvailuosaamisen tarve on muuttunut metadatan osaamiseksi. (Lahtinen 2016, 60).



## 4 TUTKIMUSASETELMA

### 4.1 Tutkimuskysymykset ja tutkimusmenetelmä

Tutkimuksen tarkoituksena on vastata seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Millaisen osaamisen asiakirjahallinnon työtehtävissä työskentelevät kokevat tärkeäksi työssään?
2. Miten osaamistarpeiden kokemukset eroavat eri asiakirjahallinnon työtehtäviä tekevien välillä?
3. Millaisen osaamisensa asiakirjahallinnan ammattilaiset kokevat puutteelliseksi?

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen tavoitteena on luoda yleiskuva suomalaisen asiakirjahallinnon työtehtävissä työskentelevän osaamisesta. Toisen tutkimuskysymyksen tarkoituksena on selvittää millaisia eroavaisuuksia osaamisessa on eri työnimikkeiden välillä, vai onko niitä lainkaan. Kysymyksen tarkoituksena on kartoittaa voidaanko osaamisen perusteella puhua enää yhtenäisestä asiakirjahallinnan ammatista. Kolmannella tutkimuskysymyksellä taas pyritään selvittämään, onko asiakirjahallinnan ammattilaisten osaaminen riittävää asiakirjahallinnon työtehtävistä suoriutumiseen.

Tutkimus on luonteeltaan kvantitatiivinen eli määrällinen. Tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksena. Kyselytutkimuksen etuna pidetään yleisesti sitä, että sen avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto (Hirsjärvi et al. 1997, 184). Koska kaikilta kyselyyn vastaavilta kysytään samat asiat samalla tavalla, se soveltuu aineiston keräämisen tavaksi erityisesti suuren ja hajanaisen joukon tutkimuksessa (Vilkkä 2007, 28). Koska tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää asiakirjahallinnon osaamistarpeita mahdollisimman laaja-alaisesti, koettiin kyselytutkimus paremmaksi toteuttamistavaksi kuin esimerkiksi haastattelututkimus.

Kyselytutkimus koettiin myös tehokkaammaksi tutkimustavaksi. Tutkimuksen tarkoituksena oli verrata eri asiakirjahallinnon työtehtäviä tekevien ammattilaisten kokemuksia osaamistarpeista, ja kyselytutkimuksella koettiin tavoitettavan laajempi vastaajajoukko, kattaen paremmin eri työtehtäviä tekevät vastaajat. Ongelmaksi haastattelututkimuksen

toteuttamisessa koettiin myös haastattelujen järjestäminen ja aikataulut, sekä haastateltavien vähäinen määrä. Haastattelututkimus voi viedä myös paljon aikaa, ja tähän verrattuna kyselytutkimus onkin tehokkaampi tutkimusmenetelmä.

Kyselytutkimukseen liittyy kuitenkin myös haasteita. Yleisin ongelma on vastaamattomuus ja suurelle joukolle lähetetty kyselylomake ei usein tuotakaan korkeaa vastausprosenttia. Myös kyselylomakkeen laadintaan tulee kiinnittää huomiota, sillä kyselylomakkeen heikko laadinta voi vaikuttaa merkittävästi kyselyn tuloksiin. (Hirsjärvi et al. 1997 184.) Haastattelututkimuksen etuna verrattuna kyselytutkimukseen on sen joustavuus: aineiston keruuta ja haastattelukysymyksiä voidaan säädellä tilanteen ja haastateltavan mukaan. Haastatteluun katsotaan kuitenkin liittyvän myös virhelähteitä, liittyen esimerkiksi haastattelutilanteeseen. Haastateltava saattaa esimerkiksi kokea haastattelutilanteen jännittäväksi tai haluta antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia. (Hirsjärvi et al. 1997, 194.)

## 4.2 Tutkimuksen toteutus

Tutkimusaineisto kerättiin tutkielmaa varten luodulla kyselylomakkeella. Kyselylomake muotoiltiin tutkielman teoreettisen viitekehyksen ja kirjallisuuskatsauksen perusteella. Kyselylomakkeen laatimisessa hyödynnettiin myös lainsäädännön ja arkistoteoreettisten periaatteiden suhteen Lybeckin asiakirjahallinnan oppikirjaa *Arkistot yhteiskunnan toimiva muisti: Asiakirjahallinnon ja arkistotoimen oppikirja* (2006).

Näiden perusteella pystyttiin muodostamaan seitsemän osaamisaluetta, johon liittyvää osaamista kyselyssä halutaan tiedustella. Osaamisalueita olivat:

- asiakirjahallinnan teoreettinen osaaminen,
- asiakirjahallintaan liittyvän lainsäädännön tuntemus,
- tietotekninen osaaminen,
- tiedonhakutaidot,
- organisaation tuntemus,
- kommunikaatio- ja viestintätaidot sekä
- erikoisosaaminen.

Kyselylomakkeen laatimiseen ja julkaisuun käytettiin Google Forms –ohjelmaa. Lomake oli puolistrukturoitu eli se sisälsi sekä monivalintakysymyksiä, että avoimia kysymyksiä.

Lopullisessa kyselylomakkeessa oli yhteensä 34 kysymystä. Suurin osa kysymyksistä oli pakollisia eli vastaaja ei päässyt lomakkeella eteenpäin vastaamatta kysymykseen.

Kyselylomake oli jaoteltu osaamiskategorioiden mukaisesti osioihin. Aluksi lomakkeessa tiedusteltiin vastaajan taustatietoja, johon kuului sukupuolen ja iän lisäksi tietoa myös vastaajan työnantajasta, koulutuksesta, työnimikkeestä ja vastaajan tekemistä asiakirjahallinnan työtehtävistä. Tämän jälkeen vastaajalta tiedusteltiin osaamista kirjallisuuskatsauksen perusteella muodostetuissa osaamiskategorioissa. Osaamisen tarvitsemista omassa työssä pyydettiin arvioimaan Likertin asteikolla Ei tarvitse lainkaan – Tarvitsen erittäin paljon. Vastausvaihtoehtona oli myös En osaa sanoa. Asteikkoarvioinnin lisäksi vastaajaa pyydettiin tarkentamaan tarvitsemiaan osaamisalueita lisäkysymyksiin. Vastaajalta tiedusteltiin avoimilla kysymyksillä, millaisissa työtehtävissä hän kyseistä osaamista tarvitsee ja millaista osaamiskategoriaan liittyvää osaamista hän toivoisi omaavansa enemmän. Jokaisen osion lopuksi vastaajaa pyydettiin arvioimaan kyseisen osaamiskategorian tärkeyttä omassa työssään Likertin asteikolla 1–5, Ei lainkaan tärkeä – Erittäin tärkeä.

Kyselylomakkeen tarkentavat kysymykset olivat avoimia kysymyksiä, joihin vastaajan tuli vastata omin sanoin. Vaikka valmiit vastausvaihtoehdot helpottavat ja selkeyttävät tulosten käsittelyä, koettiin avoimet kysymykset tässä tapauksessa välttämättömiksi vastausvaihtoehtojen suuren määrän vuoksi (Vehkalahti 2008, 25). Esimerkiksi Taustatiedot-osiossa kysyttävään työnimikkeeseen oli olemassa lukuisia vaihtoehtoja ja myös sellaisia joista kyselylomakkeen laatija ei ollut tietoinen. Lisäksi vastaajalle annettiin mahdollisuus vastata omin sanoin kysymykseen muiden tieteenalojen tuntemuksesta, sillä koettiin, että tähän kysymykseen oli olemassa runsaasti eri vastausvaihtoehtoja, ja johon vaikuttaisivat esimerkiksi vastaajan organisaatio ja kiinnostuksen kohteet. Avoimet vastaukset ovat työläitä käsitellä, mutta ne antavat tietoa, joka saattaisi tutkimuksessa muuten jäädä havaitsematta (Vehkalahti 2008, 25).

Tutkimuksessa haluttiin selvittää asiakirjahallinnon työtehtävissä työskentelevien osaamistarpeita, joten kyselylomake tuli lähettää vastattavaksi siten että se tavoittaisi mahdollisimman laajan joukon alan ammattilaisia. Sopiviksi kanaviksi tähän tarkoitukseen koettiin ammattiyhdistykset Tiedon- ja arkistohallinnan ammattiyhdistys ry ja Liikearkistoyhdistys, sekä arkisto- ja asiakirjahallintoalan Facebook-ryhmä, *Arkistolista*. Kyselylo-

make jaettiin *Arkistolista*-ryhmässä ja välitettiin Tiedon- ja arkistohallinnan ammattiyhdistyksen jäsenille yhdistyksen internetsivujen ja Facebook-sivun kautta. Liikearkistoyhdistyksen jäsenille lomake välitettiin sähköpostiuutiskirjeen mukana. Tiedonkeruu suoritettiin toukokuussa 2018. Vastausaikaa kyselyyn annettiin kaksi ja puoli viikkoa. Koska Liikearkistoyhdistyksen uutiskirje lähetettiin päivää alkuperäisen vastausajan päättymisen jälkeen, pidennettiin vastausaikaa viidellä päivällä.

Kyselyn vastausajan umpeuduttua vastaukset koottiin Excel-taulukkoon, jonka avulla tutkimusaineisto analysoitiin. Excel-taulukossa jokaiselle vastaajalle annettiin tunniste (esim. V1, V2), jonka avulla pystyttiin tunnistamaan yksittäinen vastaaja.

## 5 TUTKIMUSTULOKSET

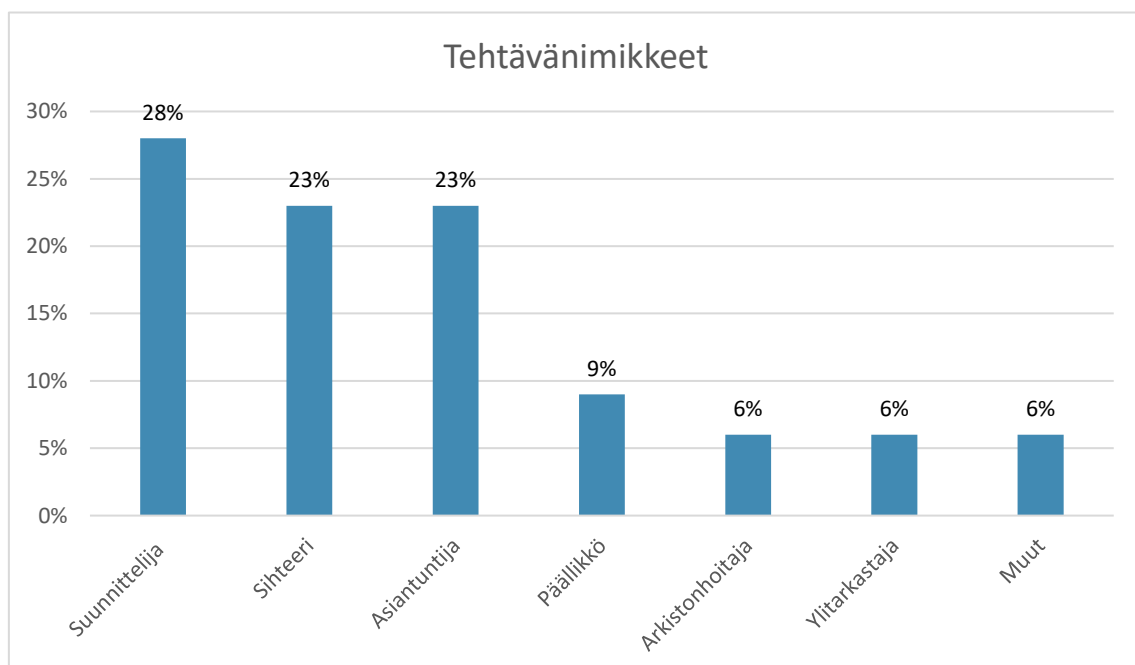
### 5.1 Vastaajien taustatiedot

Vastauksia kyselyyn saatiin yhteensä 35 kappaletta. Suurin osa kyselyyn vastaajista oli naisia. Kyselyyn vastasi 32 (91 %) naista ja kolme (9 %) miestä. Vastaajista viisi (14 %) oli 21–30 -vuotiaita, 10 (29 %) 31–40 -vuotiaita, viisi (14 %) 51–60 -vuotiaita ja kolme (9 %) yli 60-vuotiaita. Suurin ikäryhmä oli 41–50 -vuotiaat, joita vastaajista oli 12 kappaletta (34 %). Kukaan kyselyyn vastanneista ei ollut alle 20-vuotias.

51 % vastaajista työskenteli kunnassa tai kuntayhtymässä ja loput 49 % työskenteli valtion viranomaisen, valtionyhtiön tai julkisoikeudellisen valtion laitoksen palveluksessa. Kukaan vastaajista ei työskennellyt yksityisellä sektorilla.

### 5.2 Työtehtävät

Työnimike-kysymykseen saatiin runsaasti erilaisia vastauksia. Eri ammattinimikkeet luokiteltiin nimikkeiden perusteella seitsemään kategoriaan, jotka on esitelty Kuviossa 1.

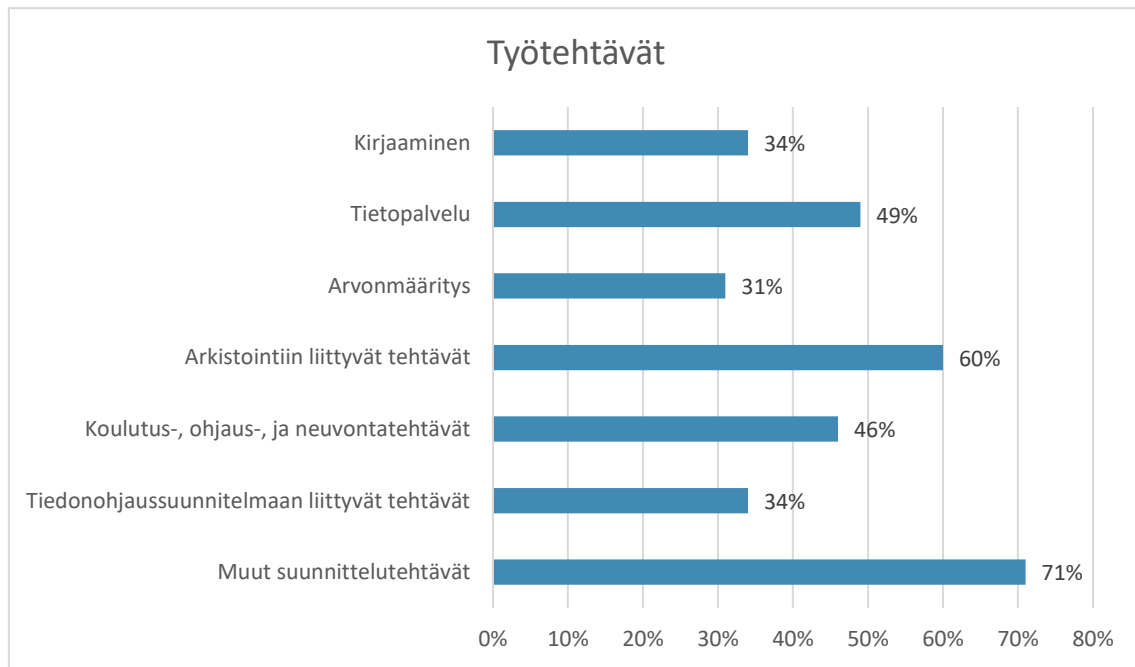


Kuvio 1. Vastaajien tehtävänimikkeet. (n=35)

Kyselyyn vastanneista suurin osa työskenteli nimikkeellä suunnittelija. Nimikkeitä olivat muun muassa erityissuunnittelija, asianhallinnan suunnittelija ja tietopalvelusuunnittelija.

Toiseksi eniten vastanneiden tehtävänimikkeissä esiintyivät sihteeri ja asiantuntija. Sihteerien tehtävänimikkeitä olivat esimerkiksi asianhallintasihteeri ja tietopalvelusihteeri. Asiantuntijoiden tehtävänimikkeitä olivat esimerkiksi hallintoasiantuntija ja tietoasiantuntija. Muu-kategoria kattoi esimerkiksi tutkija-nimikkeellä työskentelevät.

Kyselyn ensimmäisessä osiossa tiedusteltiin avoimella kysymyksellä myös vastaajien työtehtäviä. Yleinen katsaus asiakirjahallinnan työtehtäviin on esitetty Kuviossa 2.



Kuvio 2. Vastaajien tekemät työtehtävät. (n=35)

Tässä arkistointiin liittyviin tehtäviin luettiin muun muassa arkiston järjestäminen, luettelointi ja sisällönkuvailu sekä sähköiseen arkistointiin liittyvät työtehtävät. Muihin suunnittelutehtäviin taas sisältyivät esimerkiksi asianhallinnan suunnittelu ja kehittäminen, kirjaamotoiminnan suunnittelu ja kehittäminen sekä järjestelmäsuunnittelu.

Eri nimikkeillä työskentelevien vastaajien välillä oli havaittavissa joitakin eroja työtehtävien välillä. Esimerkiksi sihteeri-nimikkeellä (n=8) työskenteleväistä vastaajista 88 % kertoi tekevänsä työssään asiakirjojen kirjaamista, arkistointia ja tietopalvelua. 25 % sihteeri-nimikkeellä vastanneista kertoi tekevänsä lisäksi esimerkiksi tiedonohjaussuunnitelmaan ja asiakirjahallinnan tietojärjestelmiin liittyviä työtehtäviä. Avoimissa vastauksissa mainittuja sihteerien työtehtäviä olivat myös muun muassa suunnittelu, asiakirjahallinnan koulutus, arkiston järjestäminen ja seulonta sekä osallistumien järjestelmäsuunnitteluun.

Suunnittelija- ja asiantuntija- nimikkeellä työskentelevien työtehtävät taas erosivat jonkin verran sihteeri-nimikkeellä työskentelevien työtehtävistä, mutta olivat keskenään melko samanlaisia. Kaikki sekä suunnittelija-nimikkeellä, että asiantuntija-nimikkeellä (n=18) työskentelevistä kertoivat työtehtävikseen suunnittelutehtävät. Suunnittelijoista (n=10) ainoastaan yksi kertoi työtehtäväkseen kirjaamisen. Myös asiantuntijoista (n=8) yksi kertoi tekevänsä kirjaamista.

Päälliköistä (n=3) kaikki kertoivat työtehtäväkseen suunnittelu- ja kehittämistehtävät ja kaksi koulutus- ja ohjaustehtävät. Yksi päällikkö kertoi tekevänsä työssään myös kirjaamista ja arkistointiin liittyviä tehtäviä.

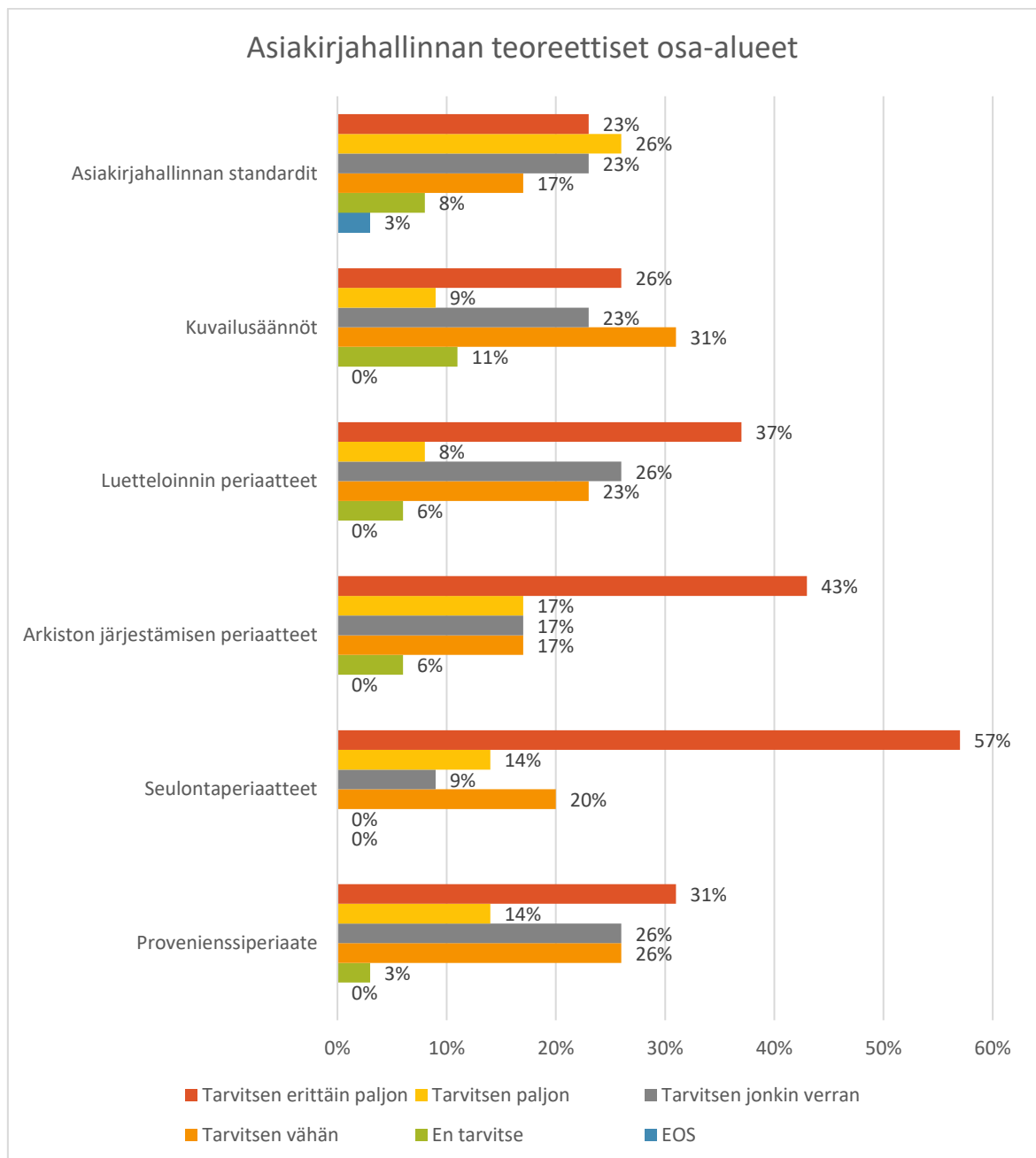
Ylitarkastaja-nimikkeellä (n=2) työskentelevät vastaajat kertoivat työkseen tiedonhallinnan suunnittelutehtävät. Toinen vastanneista kertoi myös työtehtäväkseen järjestelmähankkeeseen osallistumisen.

Kaksi vastaajaa kertoi työskentelevänsä nimikkeellä arkistinhoitaja, ja molempien vastanneiden työtehtäviin kuului tietopalvelu. Molemmat vastaajat kertoivat tekevänsä myös suunnittelutehtäviä, toinen vastaaja mainitsi vastauksessaan myös tiedonohjaussuunnitelman. Ainostaan toinen vastaajista kertoi työtehtävikseen myös kirjaamisen.

Muut-nimikkeellä työskentelevien työtehtäviin kuului muun muassa asiakirjahallintoon liittyviä suunnittelutehtäviä, kirjaamista ja arkistointiin liittyviä työtehtäviä.

### **5.3 Asiakirjahallinnan teoreettinen osaaminen**

Kyselyn toisessa osiossa pyrittiin selvittämään miten tärkeäksi asiakirjahallinnan teoreettinen osaaminen, eli asiakirjahallintaan liittyvien erilaisten teorioiden tuntemus, koettiin. Kokemus asiakirjahallinnan teoreettisen osa-alueiden hallinnan ja osaamisen tarpeesta on esitetty Kuviossa 3.



Kuvio 3. Vastaajien kokemus asiakirjahallinnan teorian osa-alueiden osaamisen tarpeesta. (n=35)

Kuviosta voidaan nähdä, että erityisesti seulontaperiaatteiden tuntemus koettiin tärkeänä. Kaikki vastaajat kokivat myös tarvitsevänsä seulontaperiaatteiden tuntemusta jollain tasolla. Vähiten tärkeäksi koettiin kuvailusääntöjen tuntemus. Eniten vaihtelua oli perinteisen paperiarkiston järjestämiseen liittyvien periaatteiden tuntemuksessa. Esimerkiksi suurin osa vastaajista koki tarvitsevänsä erittäin paljon luetteloinnin periaatteiden tuntemusta työssään ja yhdeksän vastaajaa koki tarvitsevänsä osaamista vain jonkin verran. Kaksi vastaajaa koki ettei tarvinnut osa-alueen hallintaa lainkaan työssään. Myös arkiston järjestämisen periaatteiden tuntemuksen koki tarvitsevänsä erittäin paljon 15 vastaajaa, kun taas kaksi vastaajaa ei kokenut tarvitsevänsä osaamista ollenkaan.



Eniten asiakirjahallinnan teoreettista osaamista koettiin tarvittavan tiedonohjaussuunnitelman laatimisessa ja ylläpidossa (46 % vastaajista). Muita tärkeitä tehtäviä joissa teoreettista osaamista koettiin tarvittavan olivat arvonmäärittäminen (20 % vastaajista) sekä erilaiset koulutus-, ohjeistus- ja neuvontatehtävät (17 % vastaajista):

*Arkiston järjestämisperiaatteiden osaaminen takaa sen, että osaan suunnitella ja luoda ohjeistuksia asiakirjojen käsittelyyn. (V10)*

Teoreettista osaamista koettiin tarvittavan myös tietojärjestelmien suunnitteluun tai käyttöönottoon osallistumisessa. Teoreettisesta osaamisesta koettiin olevan erityisesti hyötyä myös perinteisten paperiarkistojen järjestämisessä:

*Vanhojen asiakirja-aineistojen arkistoinnin ohjauksessa tarvitaan perinteisten menetelmien osaamista. (V3)*

Vastauksissa teoreettinen osaaminen koettiin erityisesti tärkeänä pohjana ja taustoitukseksi käytännön työlle:

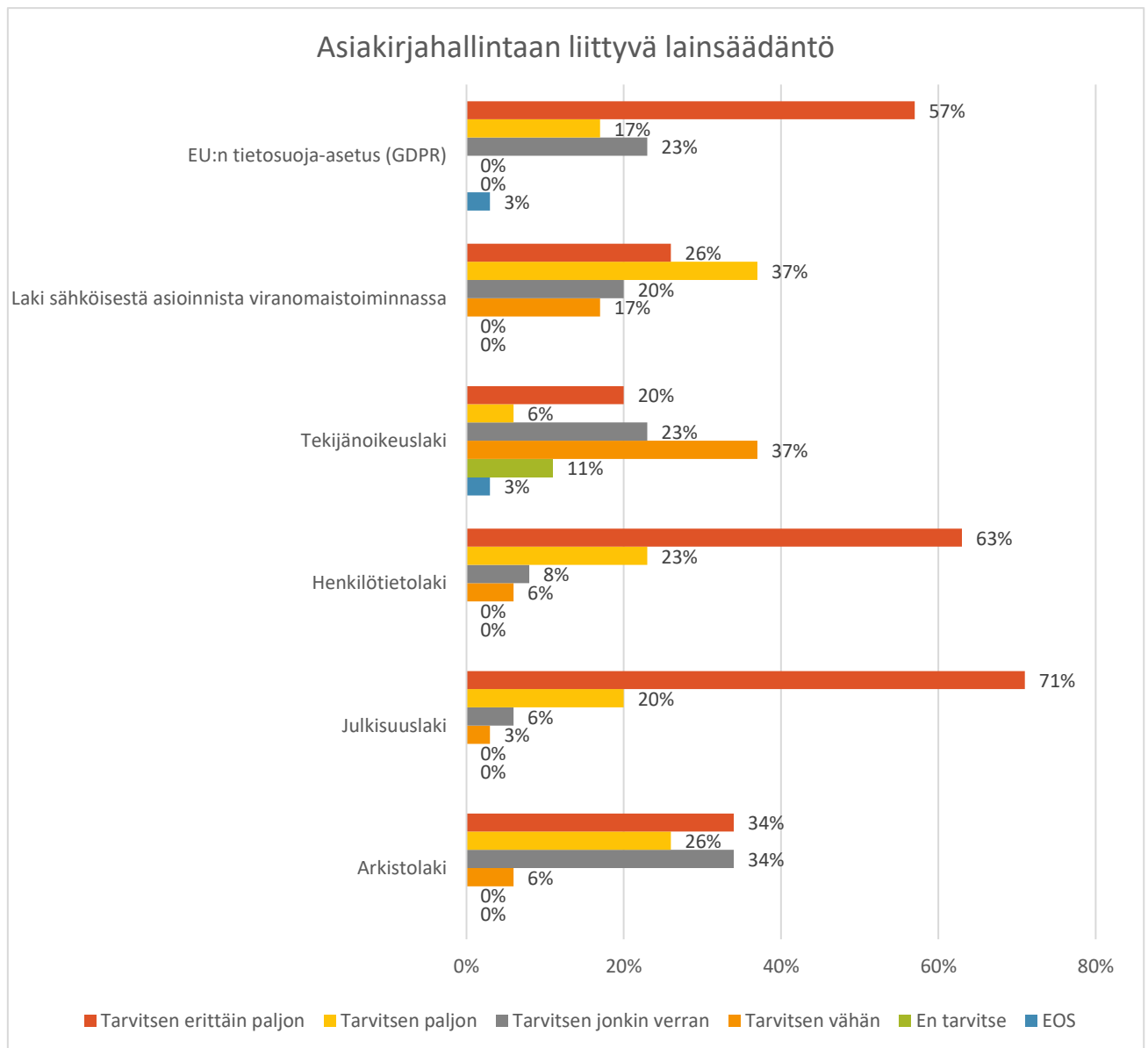
*– – Kaiken kaikkiaan teoreettinen tieto kaikesta asiakirjahallinnon ja arkistotoimen tehtäviin liittyvistä on edellytys tehtävistä selviytymiseen. (V14)*

*Itse koen, että teoreettinen osaaminen taustoittaa, lisää ymmärrystä ja tuo mielekkyyttä käytännön työtehtäviin. Ilman teoreettista osaamista saattaisi osa työtehtävistä, tai niiden vaiheista, tuntua kummallisilta ja ehkä jopa turhilta. Esimerkiksi metatiedottaminen voisi tuntua kiireessä lähinnä hidastavalta työvaiheelta, jos ei osaisi asettaa käytäntöä laajempaan kehykseen ja ymmärtää sen helpottavan myöhempää tiedonhakua omassa ja muiden työssä. Salassa pidettävien paperien tietoturvakäytäntöjä (kuten leimoja, säilytystä lukitussa tilassa ja kuljettamista jopa organisaation sisällä suljetussa kuoressa) saattaisi ihmetellä, jos ei ymmärtäisi julkisuusluokituksen periaatteita. (V22)*

Yleisesti ottaen asiakirjahallinnan teoreettinen osaaminen koettiin tärkeäksi taidoksi asiakirjahallinnan työssä. 45 % vastaajista koki teoreettisen osaamisen työssään erittäin tärkeäksi, 37 % tärkeäksi, 9 % jonkin verran tärkeäksi ja 9% vähän tärkeäksi. Kukaan vastaajista ei arvottanut teoreettista osaamista ei lainkaan tärkeäksi. Eroja teoreettisen osaamisen tärkeyden kokemuksissa eri ammattinimikkeiden välillä ei juurikaan ollut. Kaikissa ammattiryhmissä suurin osa vastaajista koki teoreettisen osaamisen erittäin tärkeäksi tai tärkeäksi.

## 5.4 Asiakirjahallintaan liittyvä lainsäädäntö

Kyselyn toisessa osassa selvitettiin, miten tärkeäksi asiakirjahallintaan liittyvä lainsäädännön tuntemus koettiin asiakirjahallinnon tehtävissä. Kyselyyn vastanneiden kokemus asiakirjahallintaan liittyvän lainsäädännön osaamisen tärkeydestä omassa työssä on esitetty Kuviossa 4.



Kuvio 4. Vastaajien kokemus asiakirjahallintaan liittyvän lainsäädännön osaamisen tarpeesta. (n=35)

Tärkeiksi laeiksi koettiin erityisesti laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (Julkisuuslaki), henkilötietolaki ja EU:n tietosuoja-asetus. Vähiten tärkeäksi koettiin tekijänoikeuslaki, vaikka erittäin tärkeäksi työssään sen kokikin seitsemän vastaajaa.

Kyselyssä mainittujen lakien lisäksi vastaajilla oli mahdollisuus kertoa myös muusta työssään tarvitsemastaan lainsäädännöstä. Moni vastaaja kertoi tarvitsevansa työssään omaan toimialaansa liittyvää lainsäädännön ja asetusten tuntemusta: avoimissa vastauksissa mainittuja lakeja olivat muun muassa kuntalaki, laki sosiaalihuollon asiakirjoista, Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista, hallintolaki, korkeakoulueksentolaki ja kirjanpitolaki. Osa vastaajista kertoi myös yleisesti tarvitsevansa työssään omaa virastoa tai organisaatiota koskevaa erityislainsäädäntöä.

Lainsäädännön tuntemusta koettiin tarvittavan erityisesti tietopalvelutehtävissä: 46 % kaikista vastaajista kertoi tarvitsevansa lainsäädännön tuntemusta käsitellessään tieto- ja asiakirjapyyntöjä ja tietojen luovutuksessa. 20 % vastaajista koki lainsäädännön tärkeänä osana tiedonohjaus- tai arkistonmuodostussuunnitelman laatimisessa. 14 % vastaajista kertoi tarvitsevansa lainsäädännön tuntemusta asiakirjahallinnan koulutus-, ohjaus- ja neuvontatehtävissä.

Eniten lisäosaamista koettiin tarvittavan EU:n tietosuoja-asetuksen omaksumisessa: 29 % vastaajista toivoi omaavansa enemmän asetukseen liittyvää osaamista. Avoimissa vastauksissa ilmeni epävarmuus tietosuoja-asetuksen vaikutuksesta esimerkiksi arkistoitavaan tietoon ja asiakirjoihin:

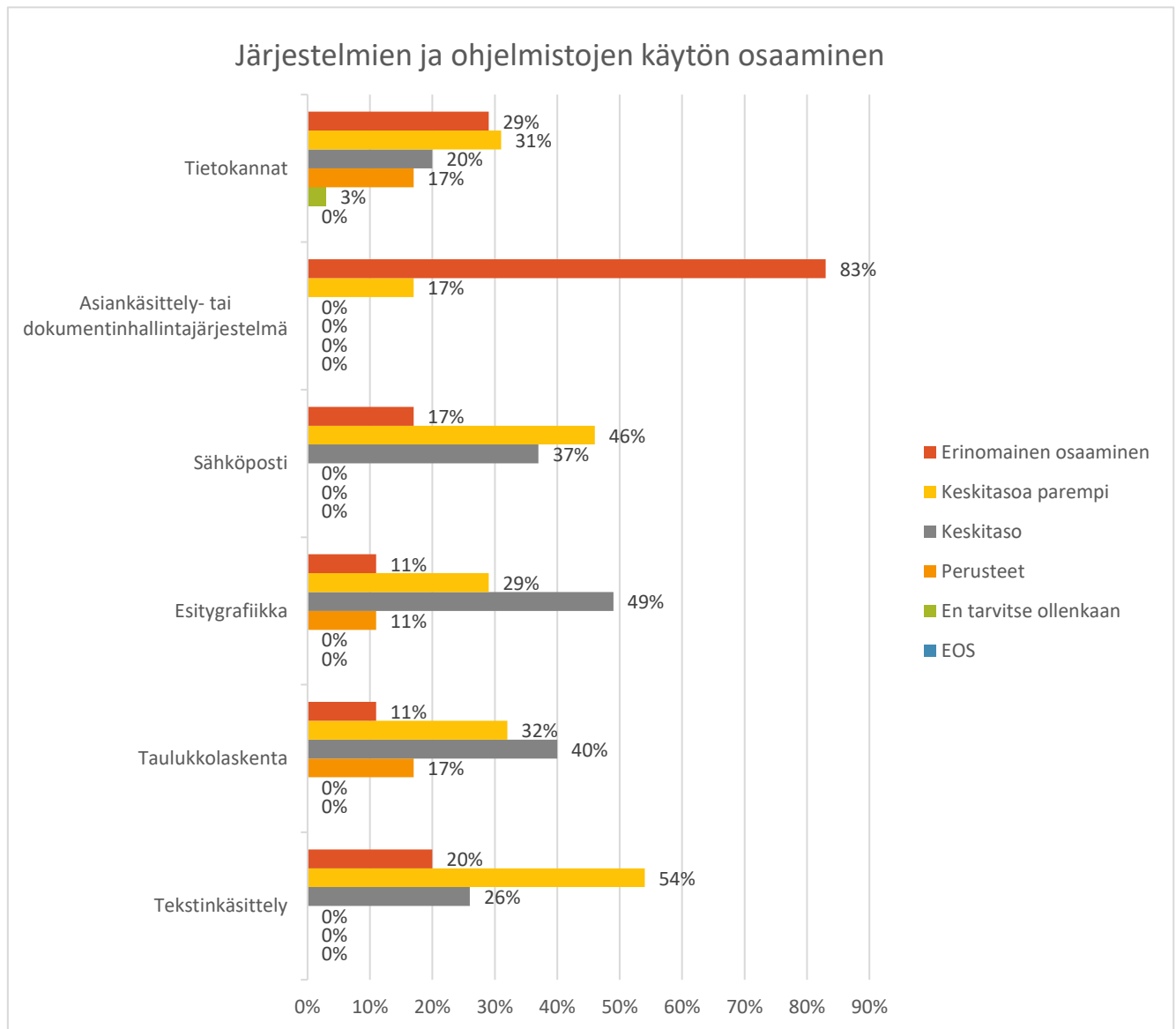
*Tietosuoja-asetus ja sen vaikutukset arkistoitavaan tietoon. Mitä henkilötietoa saa säilyttää pysyvästi ja millä perusteella. (V24)*

Julkisuuslain parempaa hallintaa toivoi 11 % vastaajista. Erityisesti lainsäädännön osaksumisessa toivottiin parempaa kykyä soveltaa lainsäädäntöä käytännön työhön ja työtehtäviin. Esimerkiksi V13 toivoi parempaa kykyä tulkita lainsäädäntöä organisaatiokohtaisesti ja V21 toivoi lainsäädännön tulkinnan tueksi tapausesimerkkejä laeista.

Lainsäädäntö koettiin myös tärkeäksi asiakirjahallinnan työssä. Vastaajista 60 % koki lainsäädännön tuntemuksen erittäin tärkeäksi, 34 % tärkeäksi ja 6 % jonkin verran tärkeäksi. Kukaan vastaajista ei kokenut lainsäädännön tuntemusta vain vähän tärkeäksi tai ei lainkaan tärkeäksi. Eroja eri työtehtävissä työskentelevien välillä ei ollut.

## 5.5 Tietotekniset taidot

Kyselyn kolmannessa osassa pyrittiin selvittämään miten tärkeäksi tietojärjestelmien ja ohjelmistojen käytön osaaminen ja tietojärjestelmien suunnitteluosaaminen koettiin asiakirjahallinnan työtehtävissä. Ensimmäiseksi vastaajilta kysyttiin kuinka paljon he tarvitsivat työssään erilaisten tietojärjestelmien käytön osaamista. Vastaukset on esitetty Kuviossa 5.



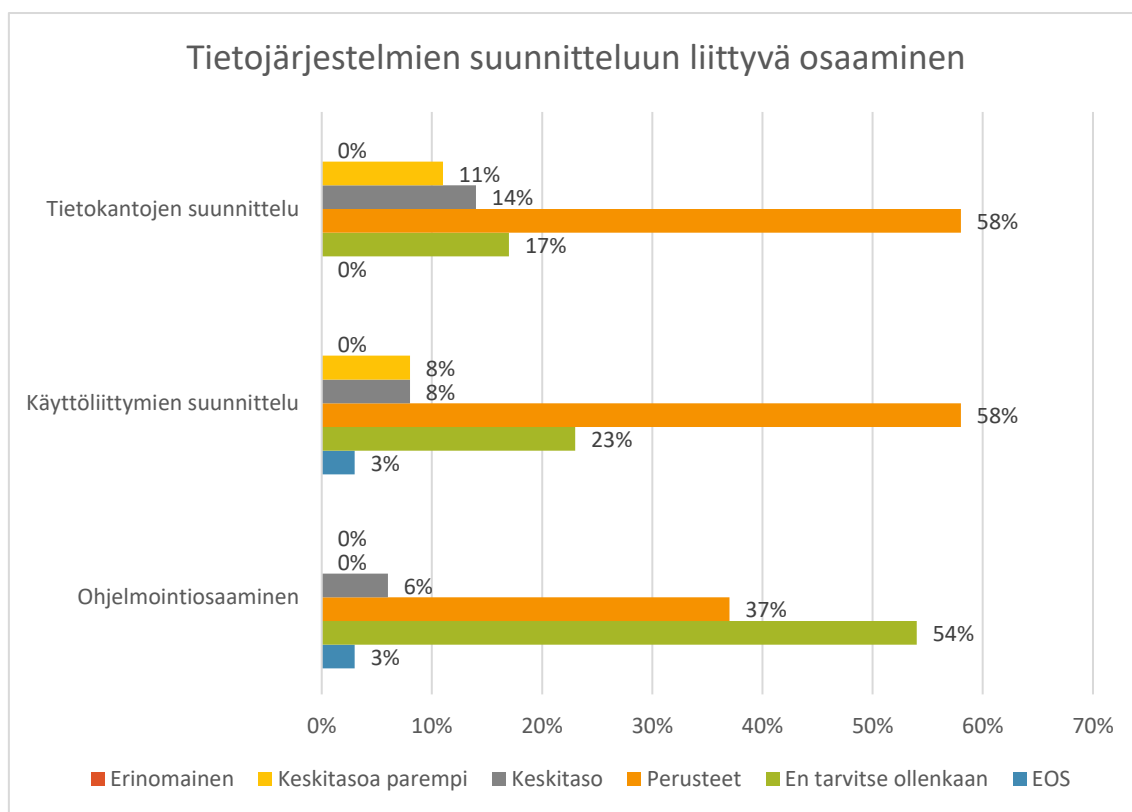
Kuvio 5. Järjestelmien ja ohjelmistojen käytön osaaminen. (n= 35)

Tärkeimpinä järjestelminä koettiin asiakäsittely- ja dokumentinhallintajärjestelmät, sähköposti ja tekstinkäsittelyohjelmistot. Kaikki vastaajat kokivat tarvitsevansa sähköpostin ja tekstinkäsittelyyn liittyvien ohjelmistojen käytössä vähintään keskitason osaamista. Asiankäsittely- ja dokumentinhallintajärjestelmän koettiin selkeästi tärkeimmäksi sillä 83

% kyselyyn vastanneista koki tarvitsevansa järjestelmien käytössä erinomaista osaamista, ja loput 17 % keskitasoa parempaa osaamista.

Vastaajilla oli kyselyssä myös mahdollisuus kertoa muista työssään käyttämistään tietojärjestelmistä. Avoimissa vastauksissa mainittiin muun muassa sähköinen arkisto ja SharePoint. Vastauksissa tuotiin esiin myös tarve osata käyttää myös ei suoraan omaan työhön liittyviä järjestelmiä, kuten henkilöstöhallintoon liittyviä järjestelmiä.

Tietojärjestelmien lisäksi kyselyssä tiedusteltiin millaista osaamista vastaaja tarvitsee erilaisten tietojärjestelmien suunnitteluun liittyen. Kyselyssä tiedusteltiin ohjelmointiosaamisen, käyttöliittymien suunnitteluosaamisen ja tietokantojen suunnitteluosaamisen tarvetta vastaajan työssä. Vastaukset on esitetty Kuviossa 6.



Kuvio 6. Tietojärjestelmien suunnitteluun liittyvä osaaminen. (n=35)

Kukaan vastaajista ei kokenut tarvitsevansa erinomaista osaamista yllämainituissa taidoissa. Tarvittavina ohjelmointikielinä vastauksissa mainittiin muun muassa JavaScript, Python ja SQL.

Vastauksissa ei juurikaan ollut eroja eri ammattinimikkeillä työskentelevien välillä. Esimerkiksi sihteereistä (n=8) 62% ei tarvinnut työssään lainkaan ohjelmointiosaamista ja

38 % koki tarvitsevansa perusteiden osaamista. Suunnittelijoista ja asiantuntijoista (n=18) taas 61 % koki ettei tarvitse ohjelmointiosaamista lainkaan ja 28 % koki tarvitsevansa perusteiden osaamista.

Kyselyosion lopussa tiedusteltiin, millaista tietoteknistä osaamista vastaajat toivoisivat omaavansa enemmän. Parempaa ohjelmointiosaamista toivoi omaavansa 17 % vastaajista ja tietokantoihin liittyvää osaamista myös 17 % vastaajista. Yleisten toimisto-ohjelmien ja asianhallintajärjestelmän käytössä lisää osaamista koki tarvitsevansa niin ikään 17 % vastaajista.

Vastauksissa toivottiin parannusta erityisesti yleiseen tietotekniseen osaamiseen. Avoinna vastauksissa nousi lisäksi erityisesti esiin toive paremmasta perusosaamisesta ja termien ymmärtämisestä:

*Termit haltuun. Ohjelmistotoimittajien kanssa olisi helpompi asioida, kun puhuttaisiin samaa kieltä ja osaisi selittää ongelman/haluamansa korjauksen paremmin. (V3)*

*Sellaista perusosaamista, että tietojärjestelmätoimittajien ja tietohallinnon kanssa puhuttaisiin 'samaa kieltä' (V16)*

*Yleistä ymmärrystä esim. Tietojärjestelmien ja tietokantojen rakenteista yms. Kieli on usein vierasta. (V17)*

Vastauksissa nousi esiin myös toive tietotekniikkaan liittyvästä lisäkoulutuksesta:

*Tarvitsisin ylipäänsä teknistä osaamista enemmän. Siihen on tarjolla todella huonosti alakohtaista syvempää (täydennys)koulutusta. (V3)*

*Meidän alalle pitäisi olla jokin verkkokurssi, jossa käytäisiin perusteet läpi tarvittavin osin. Olen tätä etsinytkin, tuloksetta. (V10)*

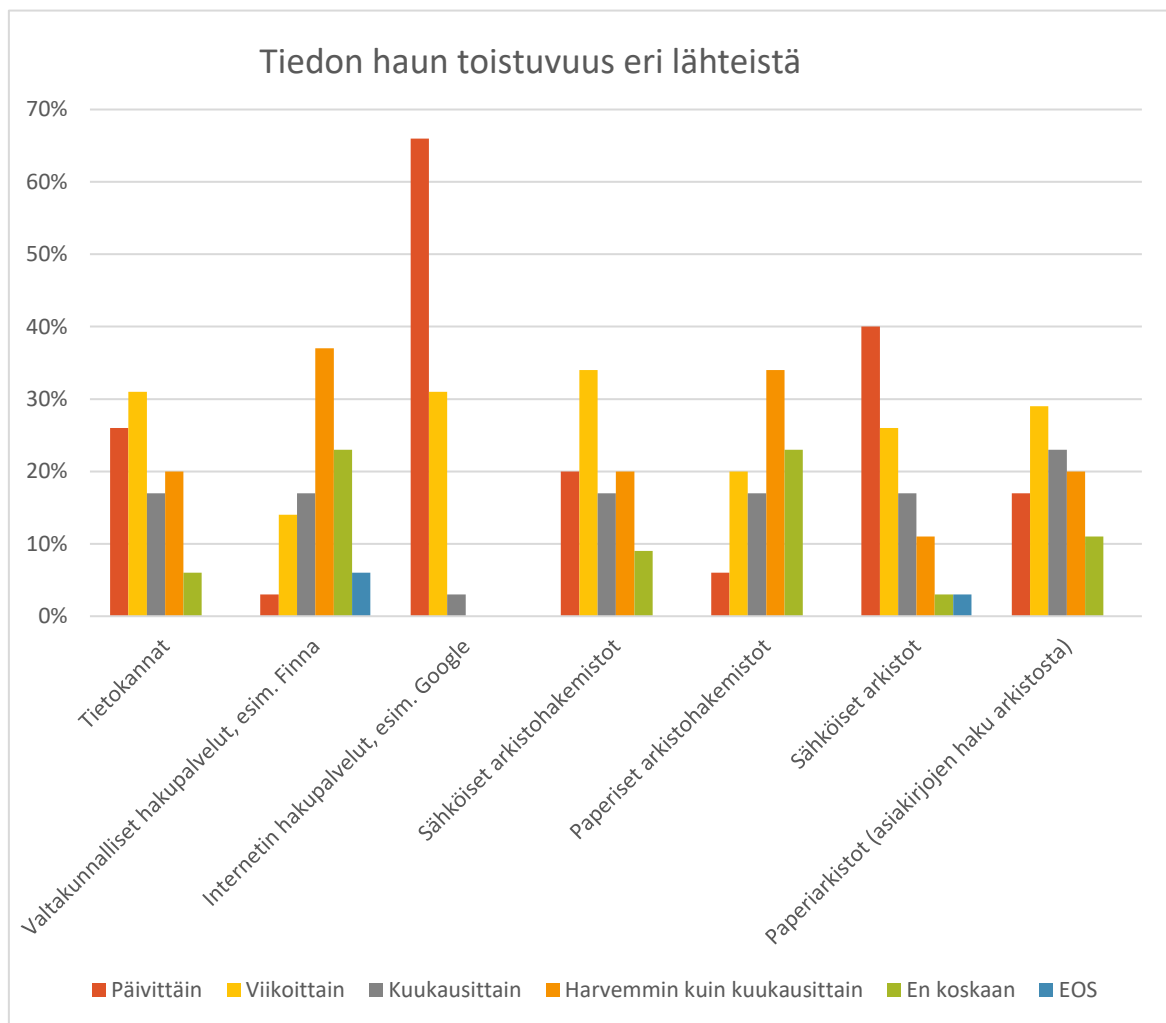
Yleisesti ottaen tietotekniset taidot koettiin tärkeiksi asianhallinnan työssä: yli puolet (51 %) koki tietoteknisen osaamisen tärkeäksi työssään ja 40 % erittäin tärkeäksi. 9 % koki tietoteknisen osaamisen jonkin verran tärkeäksi, ja kukaan vastaajista ei kokenut osaamista vain vähän tärkeäksi tai ei lainkaan tärkeäksi. Kokemuksissa tietoteknisen osaamisen tärkeydessä eri ammattinimikkeillä työskentelevien välillä ei juurikaan ollut.

## 5.6 Tiedonhakutaidot

Kyselyn viidennessä osiossa pyrittiin selvittämään asiakirjahallinnon työssä tarvittavia tiedonhakutaitoja. Vastaus pyrittiin saamaan tiedustelemalla, kuinka usein vastaajat joutuivat työssään hakemaan tietoa eri lähteistä ja kenen tarpeisiin. Vastaajilta kysyttiin myös heidän omaa kokemustaan tiedonhakutaitojen tärkeydestä asiakirjahallinnon työs-

sään.

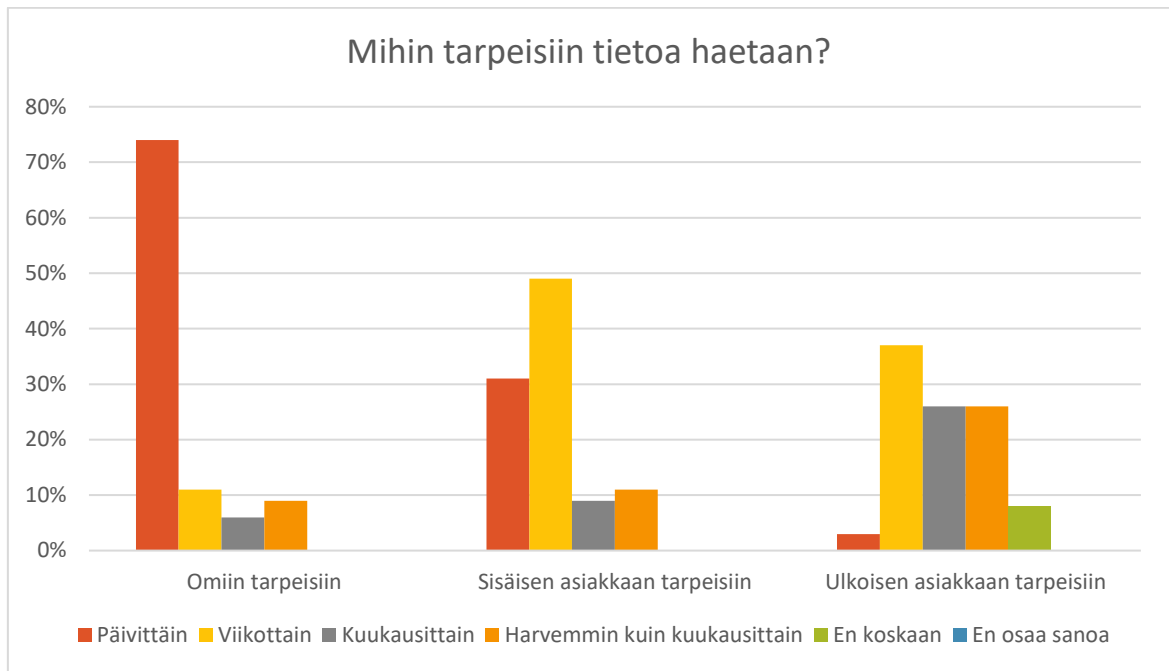
Kuviossa 7 on esitetty kuinka usein kyselyn vastaajat hakevat työssään tietoa eri lähteistä.



Kuvio 7. Tiedon haun toistuvuus eri lähteistä. (n= 35)

Eniten tietoa haettiin erilaisista sähköisessä muodossa olevista lähteistä, kuten Internetin hakupalveluista, sähköisistä arkistoista ja arkistohakemistoista sekä tietokannoista.

Kuviossa 8 on esitetty kuinka usein tietoa haetaan eri toimijoiden tarpeisiin.



Kuvio 8. Mihin tarpeisiin tietoa haetaan? (n= 35)

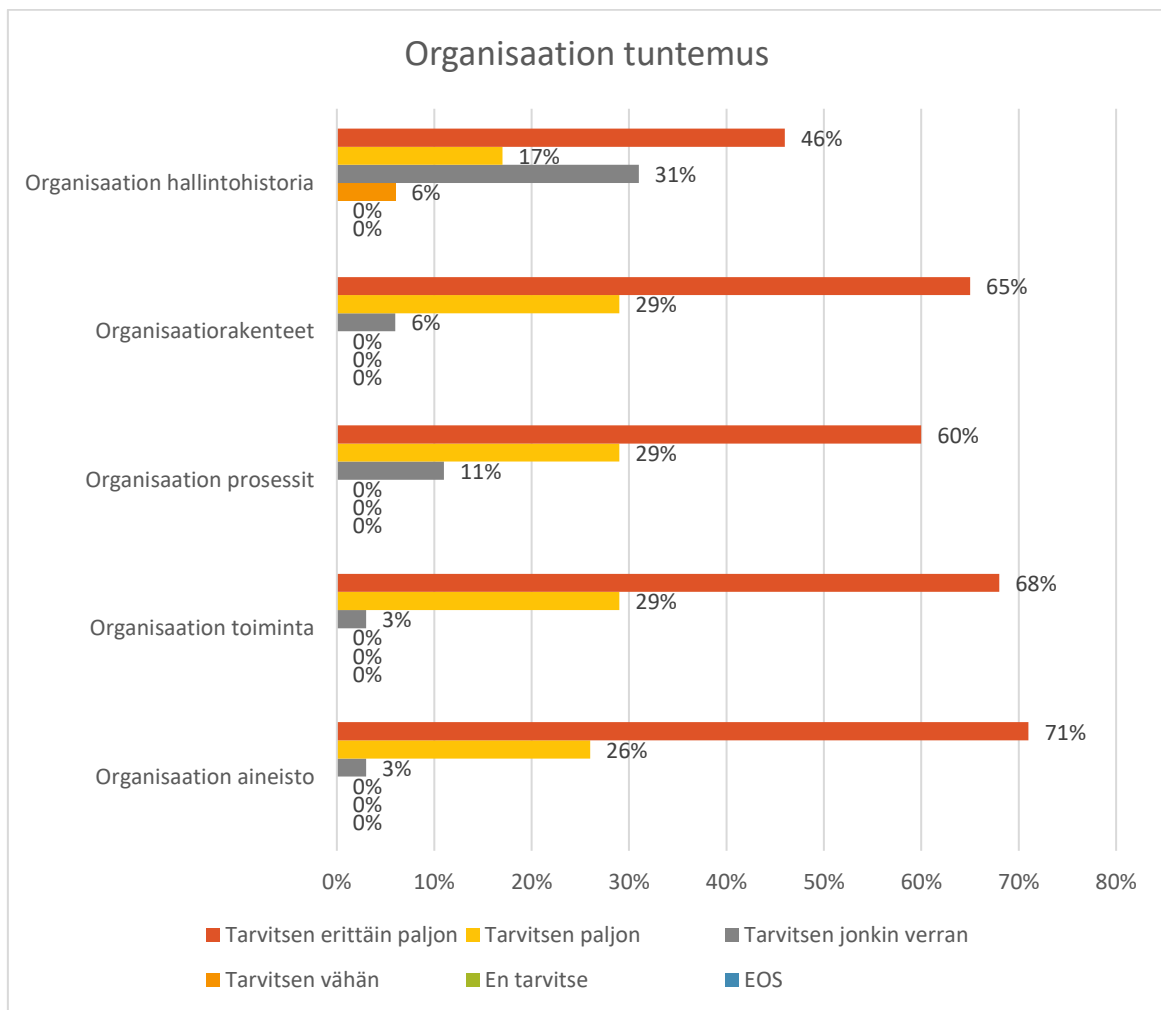
Kyselyssä tiedusteltiin myös, kuinka paljon vastanneiden työnkuvaan kuului tiedonhaun opetusta. Vastanneista 3 %:n työnkuvaan kuului tiedonhaun opetusta erittäin paljon, 17 %:n työnkuvaan paljon, 37 %:n jonkin verran ja 26 %:n työhön vähän. Vastanneista 17 %:n työhön ei kuulunut lainkaan tiedonhaun opetusta.

60 % vastaajista koki tiedonhakutaidot erittäin tärkeiksi työssään, 26 % tärkeiksi ja 14 % jonkin verran tärkeiksi. Kukaan vastanneista ei kokenut tiedonhakutaitoja vain vähän tärkeiksi tai ei lainkaan tärkeiksi. Eroja tiedonhakutaitojen kokemuksessa eri ammattinimikkeiden välillä ei juurikaan ollut, vaan tiedonhakutaidot koettiin yhtä tärkeiksi eri työtehtäviä tekevien vastaajien välillä.

## 5.7 Organisaation tuntemus

Kyselyn kuudennen osion kysymyksillä selvitettiin kuinka paljon asiakirjahallinnon työtehtävissä tarvitaan oman organisaation eri osa-alueiden tuntemusta. Organisaation eri osa-alueiden tuntemisen tarpeet on esitetty Kuviossa 9.





Kuvio 9. Organisaation eri osa-alueiden tuntemuksen tarve. (n= 35)

Kuten kuviosta nähdään, organisaation tuntemus koettiin yleisesti ottaen tärkeäksi taidoksi asiakirjahallinnan työssä. Kaikki vastaajat kokivat tarvitsevansa jokaista aluetta vähintään jollain tasolla työssään.

Organisaation tuntemusta koettiin tarvittavan tietopalvelussa ja arkistojen järjestämisessä. 26 % vastaajista kertoi hyötyvänsä organisaation tuntemuksesta tietopalvelutehtävissä ja 14 % arkiston järjestämiseen liittyvissä työtehtävissä. Näissä tehtävissä hyödylliseksi koettiin erityisesti organisaation aineiston tuntemus ja organisaation hallintohistorian tuntemus.

*Tietopalveluun tulee monenlaisia pyyntöjä monenlaisista asiakirjoista. Puhe-  
lontiedusteluissa joutuu vastauksia antamaan usein myös spontaanisti ilman  
arkistoluetteloita. Aineistosta tulee näin ollen olla jonkinlainen muistikuva. –  
– Organisaation hallintohistorian tuntemusta tarvitaan esim. tietopalvelussa,  
kun pyydetään esim. vanhempia päätöksiä; on saattanut olla organisaa-  
tiomuutoksia, toimielinten nimet ovat voineet vaihtua jne. tulee tietää mikä  
toimielin on eri aikoina hoitanut ko. asioita. (V14)*

*Organisaatiouudistusten yhteydessä tapahtuneet tarinat on oltava tiedossa, jotta arkistoista löytää aineistoja helpommin. (V32)*

*Vanhoja aineistoja järjestettäessä on hyvä tietää organisaation hallintohistoriasta. (V12)*

Organisaation toiminnan, prosessien ja organisaatorakenteiden tuntemus koettiin hyödylliseksi erityisesti asiakirjahallinnon kehittämiseen liittyvissä työtehtävissä, kuten tiedonohjaussuunnitelman kehittämisessä ja ylläpitämisessä. 34 % kaikista vastaajista kertoi tarvitsevansa organisaation tuntemusta tiedonohjaus- tai arkistonmuodostussuunnitelman suunnittelussa tai ylläpitämisessä, 6 % tehtäväluokitusten laadinnassa ja 23 % asiakirjahallinnon suunnittelutöissä, kuten esimerkiksi asiakirjahallinnon prosessien suunnittelussa. Vastauksista ilmeni kuinka organisaation tuntemus koettiin lähtökohtana suunnittelu- ja kehittämistyölle.

*Asiakirjahallinnon ohjaaminen ja kehittäminen ei onnistu ilman, että tuntee oman organisaationsa toimintatavat ja historian. (V21)*

*Organisaation toiminta on tarpeen hallita paitsi tietopyyntöjen näkökulmasta myös kehittämisen ja suunnittelun näkökulmasta; arkistonmuodostuksen suunnittelu lähtee siitä, että hahmottaa ja tunnistaa organisaation toiminnan. Organisaation prosessien tuntemus on edellytys esim arkistonmuodostus-/tiedonohjaussuunnitelman tekemiseen. Erityisesti jälkimmäinen (TOS) rakentuu tunnistettavien prosessien pohjalle. Organisaatorakenne on tärkeä hahmottaa, vaikka asiakirjahallinta rakentuuakin toimintojen (tehtävien) pohjalta. (V14)*

Muita työtehtäviä, joissa organisaation tuntemus koettiin hyödylliseksi olivat muun muassa kirjaaminen (14 % vastaajista), ohjaus- ja neuvontatehtävät (9 % vastaajista) ja tiedon ohjaus organisaatiossa (15 % vastaajista).

*Asioita esim. lausuntopyyntöjä vastuutetaan eri tahoille organisaatiossa, virkaposteja jaetaan eri ihmisille jolloin pitää tietää kuka vastaa mistäkin toiminnasta. (V12)*

Organisaation tuntemus asiakirjahallinnon työssä koettiin yleisesti ottaen tärkeäksi osamisolueeksi. Kaikista vastaajista 1% koki organisaation tuntemuksen jonkin verran tärkeäksi, 33 % vastaajista tärkeäksi. Vastaajista 66 % koki organisaation tuntemuksen erittäin tärkeäksi asiakirjahallinnon työssä. Kokemus organisaation tuntemuksen tärkeydestä asiakirjahallinnon työssä oli korkeampi asiantuntija- ja suunnittelijatehtäviä tekeville kuin sihteerin tehtäviä tekeville: 75 % sihteereistä (n=8) koki organisaation tuntemuksen tärkeäksi ja 25 % erittäin tärkeäksi, kun taas 22 % suunnittelija- ja asiantuntijatehtäviä

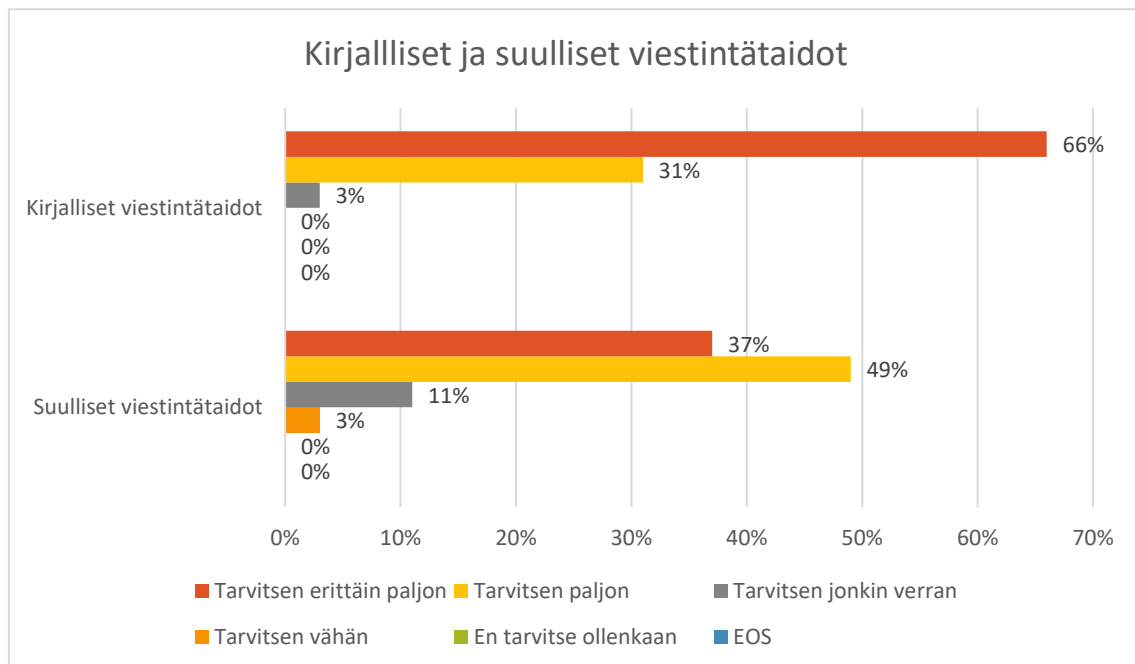
tekevistä vastaajista (n=18) koki organisaation tuntemuksen tärkeäksi ja 78 % erittäin tärkeäksi.

## 5.8 Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen

Kyselyn osiossa seitsemän pyrittiin selvittämään asiakirjahallinnan työtehtävissä vaadittavaa viestintä- ja vuorovaikutusosaamista, sekä työssä tarvittavia vieraan kielen taitoja. Kyselyssä tiedusteltiin ensin kuinka paljon vastaajat tarvitsevat työssään kirjallisia ja suullisia viestintätaitoja ja minkälaisissa työtehtävissä he taitoja tarvitsevat. Osion lopussa tiedusteltiin vastaajien työssä tarvittavaa vieraan kielen taitoa ja millaisissa työtehtävissä vierasta kieltä on tarvinnut.

### 5.8.1 Suulliset ja kirjalliset viestintätaidot

Vastaajilta tiedusteltiin kuinka paljon he kokevat työssään tarvitsevansa suullisia ja kirjallisia viestintätaitoja. Tulokset on esitetty Kuviossa 10.



Kuvio 10. Kirjalliset ja suulliset viestintätaidot. (n=35)

Kirjalliset viestintätaidot koettiin jonkin verran tärkeimmiksi kuin suulliset viestintätaidot. Sekä kirjallisia että suullisia viestintätaitoja kokivat tarvitsevansa erityisesti suunnittelija- ja asiantuntija -nimikkeillä työskentelevät vastaajat: 61 % suunnittelu- ja asiantuntijatehtäviä tekevistä (n= 18) koki tarvitsevansa suullisia viestintätaitoja erittäin paljon ja

77 % kirjallisia viestintätaitoja erittäin paljon. Sihteereistä (n=8) vain 25 % koki tarvitse-  
vansa suullisia viestintätaitoja erittäin paljon ja kirjallisia viestintätaitoja 50 % erittäin  
paljon.

Viestintätaitoja koettiin tarvittavan erityisesti erilaisissa kouluttamiseen ja neuvontaan  
liittyvissä työtehtävissä: 63 % kaikista vastaajista koki tarvitsevansa työssään sekä kirjal-  
lisia että suullisia viestintätaitoja neuvonta-, koulutus- ja ohjaustehtävissä. Suullisia vies-  
tintätaitoja koettiin tarvittavan esimerkiksi puhelintiedusteluihin vastaamisessa ja asian-  
hallintajärjestelmän käytön opastuksessa. Kirjallisia viestintätaitoja koettiin tarvittavan  
erityisesti erilaisten kirjallisten ohjeiden laadintaan ja sähköpostitse tapahtuvaan neuvon-  
taan. Selkeää viestintää pidettiin tärkeänä osana asiakaspalvelua:

*Sähköisen asianhallinnan sovellustukitehtävissä on yritettävä puhua asiak-  
kaan kieltä ja selvitettävä mm. missä näkymässä hän on ja mikä on haas-  
teena/virhetilanteen taso. (V32)*

*Sähköpostitse tapahtuvassa viestinnässä on tärkeää muotoilla mm. ohjeet si-  
ten, että ne ovat selkeästi ymmärrettävissä – –. (V3)*

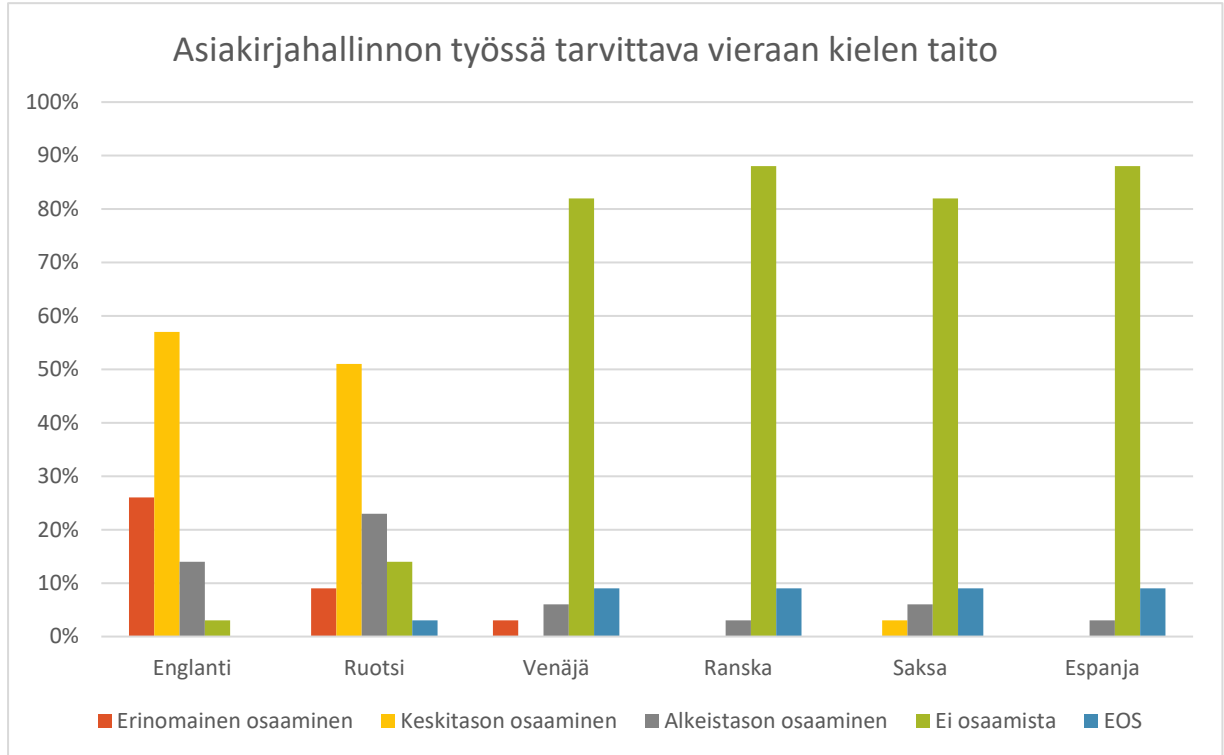
Tietopalvelutehtävissä suullisia viestintätaitoja koki tarvitsevansa 9 % vastaajista ja kir-  
jallisia viestintätaitoja 9 % vastaajista. Asiakirjahallintaan liittyvissä projektitehtävissä  
kirjallisia viestintätaitoja tarvitsi 14 % vastaajista ja suullisia viestintätaitoja 17 % vastaa-  
jista. Lisäksi 14 % vastaajista kertoi tarvitsevansa suullisia viestintätaitoja myös erilai-  
sissa promoamistehtävissä, kuten asianhallinnan projektien promoamisessa ja asianhal-  
lintajärjestelmien käytön edistämisessä.

Suullisia viestintätaitoja koettiin tarvittavan myös tiedonohjaus- tai arkistonmudostus-  
suunnitelmaan ylläpitämiseen liittyvissä työtehtävissä, kuten esimerkiksi haastatteluissa.

54 % vastaajista koki viestintätaidot työssään erittäin tärkeiksi, 37 % tärkeiksi ja 9 %  
jonkin verran tärkeiksi. Viestintätaitojen tärkeyden kokemuksissa oli eroja eri työtehtäviä  
tekevien vastaajien välillä: asiantuntija- ja suunnittelijatehtäviä tekevistä (n=18) vastaa-  
jista 66 % ja sihteeri-nimikkeellä työskentelevistä (n=8) 38 % koki viestintätaidot työs-  
sään erittäin tärkeiksi.

### 5.8.2 Kielitaito

Kyselyn seitsemännessä osiossa pyrittiin selvittämään myös asiakirjahallinnan työssä tarvittavaa kielitaitoa. Tulokset on esitetty Kuviossa 11.



Kuvio 11. Asiakirjahallinnossa tarvittava vieraan kielen taito. (n= 35)

Tärkeimmiksi kieliksi koettiin englanti ja ruotsi. Muiden kielten osaamistarpeissa oli eroja, mutta yleisesti ottaen muiden kielten taitoa ei koettu tarvittavan asiakirjahallinnon työssä.

Vieraan kielen taitoa koettiin tarvittavan erityisesti asiakaspalvelu- ja tietopalvelutehtävissä: 54 % kaikista vastaajista kertoi tarvitsevänsä vierasta kieltä näissä tehtävissä. 31 % vastaajista kertoi tarvitsevänsä asiakaspalvelu- ja tietopalvelutehtävissä englantia ja 26 % vastaajista ruotsia.

Kielitaitoa koettiin tarvittavan myös aineiston käsittelyyn, kuten asiakirjojen kirjaamiseen ja tulkintaan. Vieraan kielen taitoa tämän kaltaisissa tehtävissä kertoi tarvitsevänsä 23 % vastaajista. Näissä tehtävissä tarvittiin sekä englannin ja ruotsin kielen taitoa. Vieraan kielen taito koettiin hyödylliseksi myös erilaisissa tietojärjestelmäprojekteissa (17 % vastaajista), joissa esimerkiksi järjestelmätoimittajien kanssa työskentelyyn ja tietojärjestelmien ohjeiden lukemiseen koettiin tarvittavan englannin kielen taitoa.

Englannin kielitaito koettiin myös tärkeäksi taidoksi oman alan seuraamisen ja ammattitaidon kehittämisen kannalta:

*Kielitaitoa tarvitsee sen verran, että pystyy seuraamaan alan kehitystä kansainvälisellä foorumilla – – . (V3)*

*– – Henkilökohtaisessa tiedonhankinnassa; ammatillisen kirjallisuuden/artikkelien lukemisessa oman työn tueksi. (V10)*

## 5.9 Erikoisosaaminen

Kyselyn kahdeksannessa osiossa selvitettiin asiakirjahallinnon työssä tarvittavaa erikoisosaamista. Erikoisosaamisella tarkoitettiin tässä osaamista, joka ei varsinaisesti ollut asiakirjahallintaan liittyvää osaamista, mutta josta koettiin olevan hyötyä asiakirjahallinnon työssä.

Suurin osa kaikista vastaajista, eli 83 % koki hyötävänsä jonkin muun tieteenalaan liittyvästä osaamisesta työssään. Vastausten koonti on esitetty Kuviossa 12.



Kuvio 12. Asiakirjahallinnon työssä tarvittava erikoisosaaminen. (n= 35)

Vastaajat kokivat hyötävänsä eniten historian, oikeustieteiden ja hallintotieteiden tunteuksesta. Myös omaan alaan liittyvä substanssiosaaminen koettiin tärkeäksi:

*Mistä tahansa substanssialan tuntemuksesta on hyötyä tässä työssä. (V13)*

*Kehittämis- ja suunnittelutehtävissä ja ohjaamisessa/opastamisessa helpottaa mitä useamman toimialan asioista olen perillä. (V12)*

Erikoisosaamisesta koettiin olevan hyötyä monenlaisissa asiakirjahallintoon liittyvissä työtehtävissä. Historian tuntemuksesta koettiin hyödyttävän erityisesti arkiston järjestämiseen, arvonmäärittelyyn ja tietopalveluun liittyvissä työtehtävissä.

*Tietopalvelussa kohtaa usein pyyntöjä, joissa hyvä historian tuntemus helpottaa työtä ja auttaa tiedon etsinnässä. (V14)*

*Organisaatio omaa historiaa yli 250 vuoden ajalta, joten historiasta on hyötyä tiedon paikallistamisessa. (V34)*

*Arkiston järjestämisessä tarvitaan taustojen tuntemusta (V16)*

*Asiakirjojen arvonmäärittelyssä, arvioidessa esim. asiakirjan suhdetta siihen aikakauteen, jolloin se on syntynyt. (V17)*

Substanssiosaamisesta koettiin olevan taas hyötyä esimerkiksi tiedonohjaussuunnitelman laatimisessa ja ylläpidossa, sekä kirjaamotoiminnassa.

*Asiakirjojen kirjaamisessa tarvitsee oman organisaation toimialan vankkaa tuntemusta. (V27)*

*Päivittäinen työskentely ei kerta kaikkiaan onnistuisi, jollen ymmärtäisi taloudesta, talouspolitiikasta ja päätöksenteon prosesseista. Organisaation substanssin ymmärtäminen sekä erityisesti prosessiosaaminen on välttämätöntä kaikessa työskentelyssäni. (V22)*

Kyselyssä vastaajilta tiedusteltiin myös minkälaista erikoisosaamista he toivoisivat omaavansa enemmän. Avoimissa vastauksissa nousi esiin lähinnä tässä kyselyssä aiemmin esiin nostettuja osaamisen aloja, kuten lainsäädäntö ja tietotekniikka.

## 6 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Pro gradu -tutkielman tarkoituksena oli tutkia suomalaisten asiakirjahallinnon työntekijöiden työssä tarvitsemia osaamistarpeita ja eroja eri työtehtäviä tekevien osaamistarpeiden kokemuksissa. Tutkimuksessa selvitettiin myös millaista osaamista asiakirjahallinnan ammattilaiset kokivat tarvitsevansa työssään enemmän. Luvussa 6.1 esitellään tutkimuksen johtopäätökset ja käsitellään tutkimuksen tuloksia suhteessa aikaisempiin aiheesta tehtyihin tutkimuksiin. Luvussa 6.2 käydään läpi tutkimuksen haasteita ja puutteita, sekä pohditaan mahdollisia jatkotutkimusmahdollisuuksia.

### 6.1 Tutkimustulokset

Tutkimuksessa selvitettiin, miten asiakirjahallinnon eri työtehtävät ja niissä vaadittava osaaminen eroavat toisistaan. Tutkimuksessa pystyttiin nostamaan esiin kaksi työtehtäviltään eroavaa ammattiryhmää: asiakirjahallinnon sihteerit ja asiakirjahallinnon suunnittelijat ja asiantuntijat. Ammattiryhmät erosivat työtehtäviltään erityisesti siten, että sihteerinimikkeellä työskentelevät tekivät asiantuntijoita ja suunnittelijoita enemmän kirjaamiseen, tietopalveluun ja arkistointiin liittyviä työtehtäviä. Kaikkien vastanneiden suunnittelijoiden ja asiantuntijoiden työtehtäviin kuului taas suunnittelutehtävät, kuten esimerkiksi tiedonohjaus- tai arkistonmuodostussuunnitelman laatiminen ja ylläpito, asiakirjahallinnon ohjaukseen ja neuvontaan liittyvät työtehtävät, sekä asiakirjahallinnon koulutuksen järjestäminen.

Tutkimuksessa yleisimmäksi asiakirjahallinnon työtehtäväksi osoittautui erilaiset suunnittelutehtävät: 70 % kaikista vastaajista mainitsi avoimessa vastauksessa työtehtäväkseen suunnittelutehtävät tai niihin osallistumisen. Suunnittelutehtävien yleisyys kertoo siitä, että asiakirjahallinnon ammattiteissa on aikaisempaa enemmän tarvetta asiantuntijuudelle. Tämä tukee osaltaan tutkielman kirjallisuuskatsauksessa esitettyä Atamanin (2009) väitettä. Ataman esitti, että digitalisaation myötä on vähemmän tarvetta informaatiotyöntekijöille, joiden roolina on auttaa informaation saannissa, vaan että elektronisissa ympäristöissä tarvittaisiin pikemminkin ammattilaisia jotka suunnittelevat tapoja saada tietoa. (Ataman, 2009, 215–217.) Väitettä tukee myös se, että tähän tutkimukseen vastanneista suurin osa koki työhönsä kuuluvan vain jonkin verran tai vähän tiedonhaun opetusta. Tiedon haussa avustamista tärkeämpää on siis suunnitella toimivat keinot hakea tietoa.



Tässä tutkimuksessa tietopalvelutehtävät kuitenkin nousivat esiin yhtenä tärkeimpänä asiakirjahallinnon työtehtävänä suunnittelutehtävien ja arkistointiin liittyvien tehtävien lisäksi. Tämän perusteella voi siis sanoa, että suunnittelutehtävät ja Atamanin esittämä uusi informaatioammattilaisen rooli tiedon saannin suunnittelijana on noussut perinteisen roolin ja tehtävien rinnalle, eikä niinkään hävittänyt sitä kokonaan.

Duffin ja Foxin (2006) tutkimuksessa tietopalvelun työntekijöiden osaamisesta, haastatellut työntekijät tunnistivat tärkeäksi osaamiseksi tietopalvelutehtävissä tietämyksen historiasta, arkistonmuodostajista ja kokoelmista, sekä ymmärryksen hallinnon ja organisaation rakenteesta ja toimintaprosesseista (Duff & Fox 2006, 141). Myös tässä tutkimuksessa samat osaamisen osa-alueet nousivat esiin, erityisesti tietopalvelutehtävissä. Kyselyn avoimista vastauksista ilmeni, kuinka organisaation laaja-alaista tuntemusta tarvittiin erityisesti sellaisissa tietopalvelutilanteissa, joissa tarvittiin esimerkiksi vanhempaa, edellisen organisaation aikaista asiakirjaa.

*Mikä toimitus on milloin ollut vastuussa jonkun tehtävän hoitamisesta. Mitä asioita on käsitelty toimituksen tasolla, mitä viranhaltijoiden tasolla. Onko tietty viranhaltija säilyttänyt tietoa tai dokumentointi toimintaa kuinka suunnitelmallisesti ja täsmällisesti (mistä tieto löytyy ja löytyykö kuinka todennäköisesti). (V18)*

Organisaation tuntemusta koettiin tarvittavan lisäksi erityisesti asiakirjahallinnon suunnittelu- ja kehittämistehtävissä. Organisaation toimintaprosessien, tehtävien ja organisaatorakenteen hyvä tuntemus koettiin pohjana suunnittelu- ja kehittämistyölle. Asiakirjahallinnon suunnittelu- ja asiantuntijatehtävissä työskennelleet vastaajat kokivatkin organisaation tuntemuksen työssään tärkeämmäksi kuin esimerkiksi sihteerin tehtäviä tekevät vastaajat. Kokonaisuudessaan organisaation tuntemus koettiin kaikkein tärkeimmäksi taidoksi: sen koki erittäin tärkeäksi 66 % prosenttia kaikista vastaajista. Tämä tulos tukee hyvin myös Baileyn (2007) ajatusta, että asiakirjahallinnon ammattilaisen on tärkeää myös sähköisissä toimintaympäristöissä tuntea asiakirjan syntykonteksti ja siihen liittyvät prosessit, sekä tietää arkistonmuodostajan rooli, hallitakseen asiakirjoja asianmukaisella tavalla. (Bailey 2007, 120.)

Organisaation tuntemisen tärkeys näkyi myös kyselyn osiossa, jossa tiedusteltiin ammatilaisten erikoisosaamista. Vastauksissa omaan organisaatioon liittyvä substanssiasioden tuntemus koettiin tärkeäksi. Substanssiosaamisen koettiin auttavan esimerkiksi tiedonoh-

jaussuunnitelman laadinnassa ja asiakirjojen arvonmäärittämisessä, sillä sen koettiin auttavan ymmärtämään paremmin esimerkiksi organisaation päätöksenteon prosessia. Tärkeäksi erikoisosaamiseksi koettiin odotetusti myös historian ja hallintotieteiden tuntemus. Historian tuntemuksesta koettiin olevan suurta hyötyä esimerkiksi asiakirjojen arvonmäärittämisessä ja arkistojen järjestämisessä. Hallintotieteiden tuntemuksen koettiin edesauttavan organisaation toiminnan ymmärrystä.

Tärkeäksi osaamisalueeksi asiakirjahallinnon työntekijät kokivat myös lainsäädännöllisen osaamisen, jonka koki erittäin tärkeäksi 60 % kaikista vastaajista. Kaikista tärkeimmäksi lainsäädännön osaamiseksi koettiin asiakirjojen julkisuuteen ja tietojen luovutukseen liittyvien julkisuuslain, henkilötietolain ja EU:n tietosuojasetuksen tuntemus. Lainsäädännön tuntemusta koettiin tarvittavan eniten tietopalvelutehtävissä, joissa lakeja ja asetuksia tuli soveltaa tietojen salassa pitoon ja luovuttamiseen.

Eniten lainsäädännöllistä lisäosaamista vastaajat toivoivat EU:n tietosuojasetukseen liittyen. Kysely toteutettiin vuoden 2018 toukokuussa, ja uutta tietosuojasetusta alettiin soveltaa toukokuun 2018 lopulla, joten kyselyn ajankohta on varmasti vaikuttanut tähän tulokseen. EU:n tietosuojasetus mietitytti vastaajia erityisesti sen vaikutusten suhteen. Vastaajat esimerkiksi miettivät asetuksen vaikutuksia oman organisaation arkistoihin ja asiakirjoihin. Ongelmaksi omassa lainsäädännön osaamisessa ei koettu niinkään lainsäädännön huonoa tuntemusta, vaan enemminkin lainsäädännön soveltaminen käytännön asiakirjahallinnon työtehtäviin ja oman organisaation toimintaan.

*OTM-tutkinto olisi hyvä, mutta ilman sitäkin pärjää. Ns. yleisjuristeilta puuttuu usein esim. asiakirjajulkisuuden syvempi osaaminen. (V19)*

Kysely myös osoitti, että asiakirjahallinnon lainsäädännön tuntemus on tärkeä taito riippumatta työnkuvasta, sillä vaihtelua tärkeyden kokemuksessa ei ollut. Asiantuntija- ja suunnittelijatoita tekevät kokivat tarvitsevansa osaamista esimerkiksi tiedonohjaussuunnitelman laatimiseen ja sihteerin tehtäviä tekevät taas tietopalvelutehtävissä ja kirjaamisessa.

Useissa tämän tutkielman kirjallisuuskatsauksessa esiteltyissä tutkimuksissa motivoiva tekijä on ollut asiakirjahallinnon siirtyminen sähköiseen toimintaympäristöön. Tietoteknisten taitojen kasvavan tärkeyden nostivat teksteissään esiin muun muassa Ward (1999), Eastwood (2006), Makori (2009), Kallberg (2012) ja Borglund (2016). Myös tässä tutki-

muksessa osoitettiin tietoteknisten taitojen tarve asiakirjahallinnan työtehtävissä. Tutkimuksen vastaajista 40% koki tietotekniset taidot erittäin tärkeiksi ja 51% tärkeiksi työnsään.

Tärkeimmäksi tietotekniseksi taidoksi koettiin asianhallinta- tai dokumentinhallintajärjestelmän käytön osaaminen, joka onkin sähköiseen toimintaympäristöön siirtymisen vuoksi yksi tärkeimmistä asiakirjahallinnan työvälineistä. Tietoteknistä osaamista tarvittiin lisäksi myös sähköpostin, tekstinkäsittelyn ja muiden, ei suoraan asiakirjahallintaan liittyvien toimisto-ohjelmistojen käytössä. Myös ohjelmointiosaamista koettiin tarvittavan. Tarve ohjelmointiosaamiselle ei kuitenkaan ollut merkittävä, eikä esimerkiksi erinomaista ohjelmointiosaamista kokenut tarvitsevana kukaan vastaajista. Avoimista vastauksista ilmeni lähinnä tarve perusteiden hallinnalle ja termien ymmärtämiselle. ”Samman kielen” puhuminen esimerkiksi ohjelmistotoimittajien kanssa koettiin tärkeämmäksi kuin varsinainen ohjelmointiosaaminen. Tässä oli nähtävissä Benfellin (2007) esiin nostama ilmiö, jonka mukaan asiakirjahallinnan siirtyminen sähköiseen toimintaympäristöön on johtanut eri informaatioammattilaisten välisten rajojen hämärtymiseen, ja tuonut tarpeen ymmärtää omien työtehtäviensä lisäksi myös muiden informaatioammattilaisten työtehtäviä (Benfell 2007, 80).

Tietoteknisen osaamisen puute nähtiin siis ongelmana esimerkiksi asiakirjahallinnon suunnittelutyössä. Ongelmaksi koettiin juurikin kommunikaatio-ongelmat muiden informaatioammattilaisten kanssa kuin myös omien taitojen puutteet:

*— On hankalaa työstää uusia järjestelmiä, kun ei puhu samaa kieltä it-osaajien kanssa —. (V10)*

*[Tarvitsen] ylipäättään ohjelmointiin liittyvää perusymmärrystä; millaisia sovelluksia esim. ylipäättään voidaan toteuttaa. (V11)*

Samankaltainen ongelma oli noussut esiin myös Borglundin tutkimuksessa pilvipalvelujen käytöstä asiakirjahallinnon näkökulmasta, jossa osoittautui, että vaikka pilvipalveluja pidettiin lähtökohtaisesti luotettavina, huono ymmärrys niiden toiminasta aiheutti epäluottamusta. Ongelmaksi koettiin myös, että asiakirjahallinnon ammattilaisilla ei ollut tarpeeksi ymmärrystä pilvipalveluiden teknologiasta määritelläkseen vaatimukset asiakirjahallinnon tarpeisiin käytettäville pilvipalveluille. (Borglund 2015, 119–120.)

Tässä tutkimuksessa nousi esiin myös tarve kohdennetulle tietotekniikan koulutukselle, jota ei kuitenkaan vastaajien kokemusten mukaan ollut juurikaan tarjolla. On siis ilmeistä,

että tietoteknisten taitojen ja ymmärryksen, sekä esimerkiksi ohjelmointiosaamisen tarve asiakirjahallinnossa on noussut, mutta siihen ei ole vielä osattu esimerkiksi koulutuksessa reagoida.

Vaikka tietotekniset taidot koettiin tärkeiksi, koettiin tarvetta myös asiakirjahallinnan teoreettiselle osaamiselle, jonka koki erittäin tärkeäksi 45 % vastaajista. Teoreettinen osaaminen koettiin siis keskimäärin tärkeämmäksi kuin tietotekninen osaaminen. Tämä tulos eroaa Kallbergin (2012) tutkimuksen tuloksesta, jossa kuntien e-strategioiden tutkimuksen yhteydessä osoittautui, että IT-osaamista pidettiin tärkeämmässä arvossa kuin asiakirjahallinnan osaamista. (Kallberg 2010; tässä Kallberg 2012, 100). On kuitenkin hyvä huomata, että kaikki vastaajat kokivat tietotekniset taidot työssään vähintään jonkin verran tärkeiksi, kun taas teoreettisia taitoja pidettiin myös vain vähän tärkeinä.

Asiakirjahallinnan teoreettista osaamista koettiin tarvittavan erityisesti suunnittelutehtävissä, kuten tiedonohjaus- ja arkistonmuodostussuunnitelman laatimisessa ja ylläpitämisessä. Teoreettinen osaaminen koettiin myös erityisesti pohjana käytännön työtehtäville. Vastausten perusteella voi sanoa, että asiakirjahallinnan ammattilaiset tiedostavat työnsä peruseriaatteiden tuntemuksen tärkeyden käytännön työtehtävissä hyvin, vaikka tämä osa-alue koettiin keskimääräisesti vähemmän tärkeäksi osaamisen osa-alueeksi.

Tärkeimmäksi yksittäiseksi asiakirjahallintaan teoreettiseksi taidoksi osoittautui seulon-  
taperiaatteiden tuntemus, jota koki tarvitsevana työssään erittäin paljon 57 % vastaajista. Tämän voi katsoa tukevan Baileyn esittämää väitettä jonka mukaan asiakirjahallinnan ammattilaisen tärkein taito on omata objektiivinen metodologia, jolla voidaan määrittää, millaista asiakirjatietoa säilytetään ja minkälaista tietoa hävitetään (Bailey 2007, 120).

Tutkimuksessa osoitettiin myös viestintätaitojen tärkeys asiakirjahallinnon työtehtävissä. Wardin tekemässä informaatiotammattilaisten tulevaisuusanalyysissä nostettiin esiin kommunikaatio- ja neuvottelutaitojen tärkeyden kasvaminen digitaaliseen toimintaympäristöön siirtymisen myötä (Ward 1999, 246). Tämä näkyi myös kyselyn avoimissa vastauksissa. Moni vastaaja kertoi myös tarvitsevana viestintätaitoja esimerkiksi projektisuunnitelmien ja –raporttien tekoon ja palavereihin osallistuessaan. Viestintätaitoja koettiin tarvittavan myös tieto- ja asiakaspalvelutehtävissä, erilaisissa koulutus- ja neuvonta-tehtävissä, kuten asianhallintajärjestelmän käytön opastuksessa ja ohjeiden laadinnassa,

sekä erilaisissa asiakirjahallinnan promoamistehtävissä. Suunnittelu- ja asiantuntijatehtäviä tekevät vastaajat kokivatkin viestintätaidot työssään tärkeimmiksi kuin sihteerin työtä tekevät. Kaikista vastaajista yli puolet koki viestintätaidot erittäin tärkeiksi työssään.

Ward esitti artikkelissaan tärkeäksi asiakirjahallinnon ammattilaisen taidoksi myös kielitaidon (Ward 1999, 241), mutta tässä tutkimuksessa kielitaito ei osoittautunut niin tärkeäksi taidoksi. Vastaajat kokivat pärjäävänsä keskitason englannin ja ruotsin kielen taidolla. Kielitaitoa tarvittiin tieto- ja asiakaspalvelutilanteissa ja aineiston käsittelyyn liittyvässä työssä. Kielitaito koettiin hyödylliseksi myös oman osaamisen kehittämisessä.

## **6.2 Tutkimuksen haasteet ja jatkotutkimusmahdollisuudet**

Tämän tutkielman yhtenä puutteena voidaan pitää kyselyyn vastanneiden vähäistä määrää. Määrälliselle tutkimukselle on tyypillistä, että vastaajien määrä on suuri ja suositeltu havaintoyksiköiden määrä on 100. Tutkimuksen tulokset myös ovat sitä luotettavammat, mitä suurempi otos on. (Vilka 2007, 17, 57.) Tämän tutkimuksen tuloksia ei siis voida pitää yhtä vertailukelpoisina eikä tulosten perusteella voida tehdä niin laajoja yleistyksiä, kuin suuremman otoksen tutkimuksen tulosten perusteella voisi.

Kyselyn vähäiseen vastaajamäärään saattoi vaikuttaa osaltaan kyselyn toteutuksen ajankohta sekä kyselylomakkeen laadinta. Kyselylomakkeessa oli paljon pakollisia avoimia kysymyksiä, joka mahdollisesti vaikutti vastaushalukkuuteen. Jatkotutkimuksia ajatellen kyselyn voisikin toteuttaa hieman muunnetulla kyselylomakkeella ja suuremmalla vastaajajoukolla. Samankaltainen tutkimus voisi olla hedelmällistä toteuttaa myös haastattelututkimuksena, haastatteleamalla esimerkiksi yhden organisaation eri asiakirjahallinnon työtehtävissä työskenteleviä ja verrata heidän kokemuksiaan osaamistarpeista.

Kyselyyn ei myöskään saatu vastauksia yksityisellä sektorilla työskenteleviltä ammattilaisilta, jonka vuoksi tuloksia ei voida yleistää koskemaan kaikkia asiakirjahallinnon ammattilaisia, vaan ainoastaan julkisella sektorilla työskenteleviä. Vastausten saaminen myös yksityiseltä sektorilta työskenteleviltä olisi tuonut tutkimukseen toisenlaista näkökulmaa ja mahdollisesti mahdollistanut vertailun julkisen ja yksityisen sektorin osaamistarpeiden kokemusten eroista ja yhtäläisyyksistä. Tämäkin olisi siis hyvä jatkotutkimuksen aihe.

Asiakirjahallinnon ammatin kehittymisen kannalta erilaisten muutosten ja niiden vaikutusten tutkiminen olisi myös hyödyllistä. Muutokset toimintatavoissa ja toimintaympäristöissä tuovat aina haasteita osaamiselle. Kuten tutkimuksessa osoitettiin, asiakirjahallinnan sähköistyminen on vaikuttanut kokemuksiin tietoteknisestä osaamisesta. Tietoteknisten taitojen puute koetaan jokseenkin ongelmaksi ja asiakirjahallinnan ammattilaiset toivovat parempaa koulutusta tietotekniikkaan liittyvien taitojen suhteen. Asiakirjahallintaan vaikuttavia muutoksia on tapahtunut myös lainsäädännössä. Tämä tutkimus toteutettiin juuri ennen EU:n tietosuojasetuksen virallista voimaantuloa ja tämä näkyi tutkimuksen tuloksissa: asiakirjahallinnan ammattilaiset kokivat epävarmuutta asetuksen soveltamisessa ja sen aiheuttamista vaikutuksista. Keväällä 2019 eduskunta taas hyväksyi hallituksen esityksen uudeksi tiedonhallintalaiksi, jonka tavoitteena on parantaa hallinnon avoimuutta, asiakirjojen saatavuutta ja julkisuusperiaatteen toteutumista. Myös julkisuuslakia ja arkistolakia on tarkoitus uudistaa. (Seppo 2019.) Tällaisten uudistusten vaikutuksia osaamisen kokemukseen olisikin hyvä tutkia, sillä ne voivat antaa arvokasta tietoa esimerkiksi asiakirjahallinnon koulutusten suunnittelua ja kehittämistä varten.

# LÄHTEET

- Anderson, K. (2007). Education and training for records professionals. *Records Management Journal*, 17(2), 94–106.
- Ataman, B. K. (2009). Requirements for information professionals in a digital environment: Some thoughts. *Program*, 43(2), 215–228.
- ARMA International. (2007). Records and Information Management Core Competencies. Viitattu 3.3.2018. Saatavilla pdf-muodossa <http://www.corconcepts.co.za/images/Publications/ARMA%20RIM%20Competencies%20Oct%202007.pdf>
- Arkistinhoitaja. Ammattinetti. TE-palvelut  
[http://www.ammattinetti.fi/ammattialat/detail/76\\_ammattiala](http://www.ammattinetti.fi/ammattialat/detail/76_ammattiala). Viitattu 1.4.2019
- Bailey, S. (2007). Taking the road less travelled by: The future of the archive and records management profession in the digital age. *Journal of the Society of Archivists*, 28(2), 117–124.
- Benfell, P. (2007). Great expectations? heliocentrism, semantics and the records manager. *Records Management Journal*, 17(2), 74–81.
- Borglund, E. A. M. (2015). What about trust in the cloud? archivists' views on trust. *Canadian Journal of Information & Library Sciences*, 39(2), 114–127.
- Cox, R., Archives Students, T. (2007). Machines in the archives: Technology and the coming transformation of archival reference. *First Monday*, 12(11).
- Duchemin, M. (1992). The History of European Archives and the Development of the Archival Profession in Europe. *The American Archivist* 55(1), 14–25.

- Duff, W., & Fox, A. (2006). You're a guide rather than an expert: Archival reference from an archivist's point of view. *Journal of the Society of Archivists*, 27(2), 129–153.
- Eastwood, T. (2006). Building archival knowledge and skills in the digital age. *Archival Science*, 6(2), 163–170.
- Fisher, W. (2001). Core competencies for the acquisitions librarian. *Library Collections, Acquisitions, & Technical Services*, 25(2), 179–190.
- Helakorpi, S. (2009). Osaaminen ja sen tunnistaminen työelämän ja koulutuksen yhteisenä haasteena. Ammattikorkeakoulujen verkkojulkaisu. Viitattu 23.3.2018. Saatavilla pdf-muodossa [https://arkisto.uasjournal.fi/osaaja\\_2009-4/Helakorpi%20PDF.pdf](https://arkisto.uasjournal.fi/osaaja_2009-4/Helakorpi%20PDF.pdf)
- Henttonen, P. (2015). *Johdatus asiakirjahallinnan tutkimukseen*. Helsinki: Avain.
- Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. (1997). *Tutki ja kirjoita* (1.- 2. p. ed.). Helsinki: Kirjayhtymä.
- Kallberg, M. (2012). Archivists 2.0: Redefining the archivist's profession in the digital age. *Records Management Journal*, 22(2), 98–115.
- Lahtinen, J. (2016). Tietoasiantuntijoiden uudet, vanhat ja siniset osaamisvaateet ammattikorkeakouluissa. *Informaatiotutkimus*, 35(4), 56–62.
- Lybeck, J. (2006). *Arkistot yhteiskunnan toimiva muisti: Asiakirjahallinnon ja arkistotoimen oppikirja*. Helsinki: Arkistolaitos.



- Makori, E. O. (2009). Contemporary issues in information management: A fresh look for information professionals. *International Journal of Library and Information Science*, 1(6), 82.
- Saarenheimo J. (1993). Kleion vai Mnemosynen palvelija? Länsimaisten Arkistojen käsitys tehtävästään ja roolistaan eri aikoina. Teoksessa Tuhkanen, T., Pispala, E. & Virtanen, K. (toim.) *Keskusteluja professorin kanssa: Veikko Litzen 60 vuotta 1.12.1993*. Turku: Turun yliopisto.
- SFS-ISO 15489-1. (2007). *Tieto ja dokumentointi. Asiakirjahallinto. Osa 1: Käsitteet ja periaatteet*. Suomen standardisoimisliitto SFS.
- Seppo T. (2019). Tiedonhallintalaki hyväksyttiin eduskunnassa. Suomen Kuntaliitto ry. <https://www.kuntaliitto.fi/ajankohtaista/2019/tiedonhallintalaki-hyvaksyttiin-eduskunnassa>. Viitattu 29.4.2019
- Sydänmaanlakka, P. (2004). *Älykäs organisaatio. Tiedon, osaaminen, ja suorituksen johtaminen*. Helsinki: Talentum.
- Töissä alalla. Tiedon- ja arkistohallinnan ammattiyhdistys ry. <https://www.taay.fi/toiminta/toissa-alalla/>. Viitattu 1.4.2019
- Valtonen, M., Roos, C-M., Palonen, O., Toivonen, R. & Järn, S. (2009). *Vuodesta sataan - sähköisten asiakirjojen hallinta ja säilyttäminen. Liikearkistoyhdistys ry:n julkaisu nro 18*. Helsinki: Liikearkistoyhdistys ry.
- Vehkalahti, K. (2008). *Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät*. Vammala: Tammi
- Vilka, H. (2007). *Tutki ja mittaa: Määrällisen tutkimuksen perusteet*. Helsinki: Tammi.

Ward, S. (1999). Information professionals for the next millennium. *Journal of Information Science*, 25(4), 239–247

# LIITTEET

Hei,

olen informaatiotutkimuksen ja interaktiivisen median maisteriopiskelija Tampereen yliopistossa ja teen pro gradu -tutkielmaani asiakirjahallinnan osaamistarpeista Suomessa. Tutkimus toteutetaan kyselytutkimuksena ja sen tarkoituksena on selvittää asiakirjahallinnan eri työtehtävissä tarvittavaa osaamista ja tietämystä.

Vastaa kyselyyn ajatellen nimenomaan työhösi kuuluvia asiakirjahallintaan liittyviä työtehtäviä ja niissä tarvitsemaasi osaamista. Asiakirjahallinnalla tarkoitetaan tässä kaikkea asiakirjatiedon käsittelyyn, säilyttämiseen ja tuottamiseen liittyvää toimintaa. Asiakirjahallinnalla tarkoitetaan sekä asiakirjahallintoa että arkistotoimea.

Kyselyyn vastaaminen vie noin 10–15 minuuttia. Kyselyyn vastataan nimettömästi. Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja tuloksia käytetään vain tämän tutkimuksen tarkoituksiin.

Vastaathan kyselyyn viimeistään 20.5. mennessä. Kyselyyn pääset tästä linkistä:  
<https://goo.gl/forms/q33NhY6TgmqZm6pi2>

Kiitos ja terveisin,

Milja Ruippo

Tampereen yliopisto, Viestintätieteiden tiedekunta

[ruippo.milja.J@student.uta.fi](mailto:ruippo.milja.J@student.uta.fi)

## 1/8 Taustatietoja

### 1. Sukupuoli \*

Mark only one oval.

- ☐ Mies  
☐ Nainen  
☐ Muu

### 2. Ikä? \*

Mark only one oval.

- ☐ alle 20  
☐ 21 - 30  
☐ 31 - 40  
☐ 41 - 50  
☐ 51 - 60  
☐ yli 60

### 3. Koulutuksesi? (Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot) \*

Check all that apply.

- ☐ Ylioppilas  
☐ Ammattitutkinto (asiakirjahallinto ja arkistointi)  
☐ Ammattitutkinto (muu)  
☐ Alempi korkeakoulututkinto (informaatiotutkimus)  
☐ Alempi korkeakoulututkinto (muu)  
☐ Ylempi korkeakoulututkinto (asiakirjahallinnon suuntaumisvaihtoehto)  
☐ Ylempi korkeakoulututkinto (muu)  
☐ Asiakirjahallinnon sivuaineopintoja yliopistossa  
☐ Kansallisarkiston asiakirjahallinnon ja arkistotoimen perustutkinto  
☐ Kansallisarkiston asiakirjahallinnon peruskurssi  
☐ Other: \_\_\_\_\_

4. 4. Työnantajasi? \*

Mark only one oval.

- ☐ Kansallisarkisto
- ☐ Muu valtion viranomainen, valtionyhtiö tai julkisoikeudellinen valtion laitos
- ☐ Kunta tai kuntayhtymä
- ☐ Yksityinen yritys tai yhdistys
- ☐ Other: \_\_\_\_\_

5. 5. Työnimikkeesi?

\_\_\_\_\_

6. 6. Mitä asiakirjahallinnan työtehtäviä (esim. kirjaaminen, tietopalvelu, arkistointi, arvonmääritys, luettelointi, suunnittelutehtävät jne.) työhösi kuuluu? \*

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## 2/8 Asiakirjahallinnan teoreettinen osaaminen

7. 7. Kuinka paljon tarvitset työssäsi seuraavien asiakirjahallinnan osa-alueiden tuntemusta tai hallintaa? \*

Mark only one oval per row.

	En tarvitse lainkaan	Tarvitsen vähän	Tarvitsen jonkin verran	Tarvitsen paljon	Tarvitsen erittäin paljon	En osaa sanoa/ ei koske minua
Provenienssiperiaate	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Seulontaperiaatteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arkiston järjestämisen periaatteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luetteloinnin periaatteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuvailusäännöt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakirjahallinnan standardit (esim. ISO-15489)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. 8. Kerro esimerkkejä työtehtävistä, joissa tarvitset asiakirjahallinnan teoreettista osaamista? \*

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

9. 9. Millaista teoreettista osaamista toivoisit omaavasi enemmän? \*

---

---

---

---

---

10. 10. Kuinka tärkeäksi koet asiakirjahallinnan teoreettisen osaamisen työssäsi? \*

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
En lainkaan tärkeäksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin tärkeäksi

### 3/8 Asiakirjahallintaan liittyvä lainsäädäntö

11. 11. Kuinka paljon tarvitset työssäsi seuraavien asiakirjahallintaan liittyvien lakien/asetusten tuntemusta? \*

Mark only one oval per row.

	En tarvitse lainkaan	Tarvitsen vähän	Tarvitsen jonkin verran	Tarvitsen paljon	Tarvitsen erittäin paljon	En osaa sanoa/ ei koske minua
Arkistolaki	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (Julkisuuslaki)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilötietolaki	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tekijänoikeuslaki	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Laki sähköisestä asiointista viranomaistoiminnassa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
EU:n tietosuojasetus (GDPR)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu, mikä? (vastaa alapuolelle)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12.

---

13. 12. Kerro esimerkkejä työtehtävistä, joissa tarvitset asiakirjahallintaan liittyvän lainsäädännön tuntemusta. \*

---

---

---

---

---

14. 13. Millaista lainsäädäntöön liittyvää osaamista toivoisit omaavasi enemmän? \*

---

---

---

---

---

15. **14. Kuinka tärkeäksi koet lainsäädännön tuntemuksen työssäsi? \***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
En lainkaan tärkeäksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin tärkeäksi

## 4/8 Tietotekninen osaaminen

16. **15. Kuinka paljon tarvitset työssäsi seuraavien ohjelmistojen/järjestelmien käytön osaamista: \***

Mark only one oval per row.

	En tarvitse osaamista lainkaan	Tarvitsen perusteiden osaamista	Tarvitsen keskitason osaamista	Tarvitsen keskimääräistä parempaa osaamista	Tarvitsen erinomaista osaamista	En osaa sanoa
Tekstinkäsittely (esim. Microsoft Word)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Taulukkolaskenta (esim. Microsoft Excel)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esitysgrafiikka (esim. Microsoft PowerPoint)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköposti (esim. Microsoft Outlook)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiankäsittely- tai dokumentinhallintajärjestelmä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tietokannat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu, mikä? (vastaa alapuolelle)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17.

\_\_\_\_\_

18. **16a. Kuinka paljon tarvitset työssäsi seuraavien tietojärjestelmän suunnitteluun liittyvien osa-alueiden osaamista: \***

Mark only one oval per row.

	En tarvitse osaamista lainkaan	Tarvitsen perusteiden osaamista/ymmärtämistä	Tarvitsen keskitason osaamista	Tarvitsen keskitasoa parempaa osaamista	Tarvitsen erinomaista osaamista	En osaa sanoa
Ohjelmointiosaaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käyttöliittymien suunnitteluosaaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tietokantojen suunnitteluosaaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu, mikä? (Vastaa alapuolelle)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19.

\_\_\_\_\_

20. **16b. Kerro tässä minkä ohjelmointikielten tai -teknologioiden osaamista mahdollisesti tarvitset.**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

21. 17. Millaista tietotekniikkaan liittyvää osaamista toivoisit omaavasi enemmän? \*

---

---

---

---

---

22. 18. Kuinka tärkeäksi koet tietotekniset taidot työssäsi? \*

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
En lainkaan tärkeäksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin tärkeäksi

## 5/8 Tiedonhakutaidot

23. 19. Kuinka usein haet työssäsi tietoa seuraavista: \*

Mark only one oval per row.

	En koskaan	Harvemmin kuin kuukausittain	Kuukausittain	Viikoittain	Päivittäin	En osaa sanoa/ ei koske minua
Tietokannat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Valtakunnalliset hakupalvelut (esim. Finna)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Internetin hakupalvelut (esim. Google)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköiset arkistohakemistot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Paperiset arkistohakemistot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköiset arkistot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Paperiarkistot (asiakirjojen haku arkistosta)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu, mikä? (vastaa alapuolelle)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

24.

---

25. 20. Kuinka usein haet tietoa \*

Mark only one oval per row.

	En koskaan	Harvemmin kuin kuukausittain	Kuukausittain	Viikottain	Päivittäin
Omiin tarpeisiin?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisäisen asiakkaan tarpeisiin?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ulkoisen asiakkaan tarpeisiin?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu, mikä? (Vastaa alapuolelle)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

26.

---



27. 21. Kuinka paljon työhösi kuuluu tiedonhaun opetusta tai opastamista? \*

Mark only one oval.

- ☐ Ei lainkaan  
☐ Vähän  
☐ Jonkin verran  
☐ Paljon  
☐ Erittäin paljon  
☐ En osaa sanoa/ ei koske minua

28. 22. Kuinka tärkeäksi koet tiedonhakuun liittyvän osaamisen työssäsi? \*

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
En lainkaan tärkeäksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin tärkeäksi

## 6/8 Organisaation tuntemus

29. 23. Kuinka paljon sinun tulee työssäsi tietää? \*

Mark only one oval per row.

	En lainkaan	Vähän	Jonkin verran	Paljon	Erittäin paljon	En osaa sanoa/ ei koske minua
organisaatiosi aineistoista?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
organisaation toiminnasta?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
organisaation prosesseista?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
organisaatiosi organisaatiorakenteesta?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
organisaatiosi hallintohistoriasta?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

30. 24. Kerro esimerkkejä työtehtävistä, joissa tarvitset yllämainittua organisaation tuntemukseen liittyvää osaamista. \*

---



---



---



---



---

31. 25. Kuinka tärkeäksi koet organisaation tuntemuksen työssäsi? \*

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
En lainkaan tärkeäksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin tärkeäksi

## 7/8 Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen

32. **26. Kuinka paljon tarvitset työssäsi \***

Mark only one oval per row.

	En lainkaan	Vähän	Jonkin verran	Paljon	Erittäin paljon	En osaa sanoa
Suullisia viestintätaitoja?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

33. **27. Kerro esimerkkejä työtehtävistä, joissa tarvitset suullisen viestinnän taitoja? \***

---



---



---



---



---

34. **28. Kuinka paljon tarvitset työssäsi \***

Mark only one oval per row.

	En lainkaan	Vähän	Jonkin verran	Paljon	Erittäin paljon	En osaa sanoa
Kirjallisen viestinnän taitoja?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

35. **31. Kerro esimerkkejä työtehtävistä, joissa tarvitset kirjallisen viestinnän taitoja? \***

---



---



---



---



---

36. **29. Millaista vieraan kielen taitoa tarvitset työssäsi? \***

Mark only one oval per row.

	En tarvitse	Tarvitsen alkeistason osaamista	Tarvitsen keskitason osaamista	Tarvitsen erinomaista osaamista	En osaa sanoa/ Ei koske minua
Englanti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ruotsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Venäjä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ranska	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saksa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Espanja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu, mikä? (Vastaa alapuolelle)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

37.

---

38. 30. Kerro esimerkkejä työtehtävistä, joissa olet tarvinnut jonkin vieraan kielen taitoa? Mainitse myös kieli, jota olet tarvinnut. \*

---

---

---

---

---

39. 31. Kuinka tärkeiksi koet viestintä- ja vuorovaikutustaidot työssäsi? \*

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
En lainkaan tärkeiksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin tärkeiksi

## 8/8 Erikoisosaaminen

40. 32. Koetko hyötyväsi työssäsi jonkin tieteenalan ja/tai toimialan (muu kuin asiakirjahallinta) tuntemuksesta tai osaamisesta (esim. historia, liiketoiminta, politiikka jne.) \*

Mark only one oval.

- ☐ En tiedä  
☐ Ei  
☐ Kyllä, mikä/mitkä alat? (Vastaa alapuolelle)

41.

---

---

---

---

---

42. 33. Kerro esimerkkejä työtehtävistä, joissa tarvitset jonkin tieteenalan ja/tai toimialan tuntemusta. \*

---

---

---

---

---

43. 34. Millaista muihin tieteenaloihin ja/tai toimialoihin liittyvää osaamista toivoisit omaavasi enemmän? \*

---

---

---

---

---

---